

 UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS CONVENIO UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS - ICONTEC	ALINEACIÓN DE LOS COMPONENTES DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) CON LA ESTRUCTURA ARMONIZADA DE LA ISO PARA LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA POLICÍA NACIONAL	 POLICÍA NACIONAL
El presente modelo de alineación integra de manera sistemática los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y el ciclo de gestión PHVA, tomando como eje articulador el Marco de Gerencia Policial. Este enfoque permite organizar, armonizar y fortalecer la gestión institucional de la Policía Nacional, asegurando coherencia entre la planeación estratégica, la ejecución operativa y la prestación del servicio al ciudadano. El Marco de Gerencia Policial, compuesto por el modelo estratégico, el modelo operacional y el modelo del servicio de policía, orienta la gestión integral de la institución y define las capacidades necesarias para el cumplimiento de su misionalidad. Al alinearse con los componentes del MIPG, se garantiza la aplicación de políticas de gestión pública en materia de talento humano, planeación, gestión documental, innovación, transparencia, control interno, participación ciudadana, gobierno digital y demás lineamientos establecidos para el fortalecimiento del desempeño estatal. Simultáneamente, la articulación con la norma ISO 9001:2015 incorpora estándares internacionales de gestión de calidad, enfoque basado en procesos, gestión del riesgo, satisfacción del usuario, mejora continua y toma de decisiones basada en evidencia. Esta integración permite que la Policía Nacional transite hacia una gestión institucional centrada en la excelencia, el aprendizaje organizacional y la efectividad en la prestación del servicio. El modelo utiliza el ciclo PHVA como metodología transversal para la planeación, ejecución, verificación y mejora continua de la gestión policial. A partir de este enfoque, cada componente del Marco de Gerencia Policial se despliega en actividades, responsabilidades y procesos que se alinean con los requerimientos del MIPG y los numerales de ISO 9001:2015, facilitando su implementación práctica, seguimiento y evaluación. En síntesis, el modelo constituye una herramienta estratégica y metodológica que permite alinear la visión institucional de la Policía Nacional con los requerimientos del Estado colombiano y las normas internacionales de calidad, garantizando una gestión integral, transparente, eficiente y orientada a resultados sostenibles para la ciudadanía.		



MAESTRÍA DE CALIDAD Y GESTIÓN INTEGRAL

Convenio Universidad Santo Tomás - Icontec

ALINEACIÓN DE LOS COMPONENTES DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) CON LA ESTRUCTURA ARMONIZADA DE LA ISO PARA LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA POLICÍA NACIONAL

ALINEACIÓN DESDE EL MARCO DE GERENCIA POLICIAL



POLICÍA NACIONAL

Propósito: Optimizar los procesos internos, mejorar la calidad del servicio y fortalecer la confianza ciudadana, a través de una propuesta de alineación entre los componentes del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la estructura armonizada de la norma ISO 9001:2015 en función del Marco de Gerencia Policial.

Andrés Felipe Marín Carmona
Estudiante Maestría en Calidad y Gestión Integral

Hernando Camacho Camacho
Director del Proyecto

 SANTO TOMÁS GRUPO UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS - ICONTIC	ALINEACIÓN DE LOS COMPONENTES DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) CON LA ESTRUCTURA ARMONIZADA DE LA ISO PARA LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA POLICÍA NACIONAL ALINEACIÓN: DESDE EL MODELO ESTRATÉGICO DEL MARCO DE GERENCIA POLICIAL	 POLICÍA NACIONAL
Términos y Definiciones		
En esta sección, se recopila y define una serie de conceptos clave para el desarrollo, implementación y mejora del Marco de Gerencia Policial en la Policía Nacional de Colombia, desde su alineación con los componentes y las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, la Norma ISO 9001:2015 y el ciclo de mejora continua, PHVA. Los términos aquí incluidos han sido seleccionados, según su relevancia para comprender el alcance del modelo propuesto y están articulados con el enfoque de mejora continua y basado en procesos que se propone establecer esta entidad pública, para la consolidación de su nuevo Marco de Gerencia.		
Término	Definición	
Acción Correctiva	Medida tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada y prevenir su recurrencia, mejorando el desempeño institucional.	
Acción Preventiva	Medidas orientadas a eliminar la causa potencial de una no conformidad antes de que ocurra. En ISO 9001:2015 está integrada en la gestión del riesgo.	
Actuar (A - ciclo PHVA)	Con base en la evaluación de las metas logradas con el modelo de mejora continua, se toman decisiones para mejorar, según la última fase del ciclo PHVA. Si los resultados fueron positivos, se implementan las mejoras a mayor escala. Si no, se ajustan los planes y se repite el ciclo para encontrar una solución efectiva.	
Auditoría Interna	Proceso sistemático e independiente para evaluar el cumplimiento, eficacia y mejora del Sistema de Gestión de Calidad y los procesos institucionales.	
Capacidad Institucional	Habilidad organizativa para cumplir su misión mediante recursos humanos, tecnológicos, financieros y normativos.	
Ciclo PHVA	Metodología de mejora continua basada en Planear, Hacer, Verificar y Actuar, aplicada al desarrollo estratégico, operativo y de servicio.	
Control Interno	Sistema encargado de garantizar el adecuado funcionamiento institucional, prevenir riesgos y asegurar transparencia y eficiencia.	
Defensa Jurídica	Conjunto de acciones estratégicas y operativas destinadas a prevenir litigios, proteger los intereses del Estado y gestionar procesos judiciales.	
Desempeño Institucional	Nivel de cumplimiento de metas, indicadores y estándares de gestión y servicio al ciudadano.	
Eficacia	Grado en el que se alcanzan los objetivos propuestos.	
Eficiencia	Relación óptima entre recursos utilizados y resultados obtenidos.	
Enfoque Basado en Procesos	Principio de gestión que consiste en identificar, planificar, ejecutar y mejorar procesos relacionados para optimizar resultados.	
Enfoque al Ciudadano	Orientación institucional hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas de la comunidad, garantizando legalidad, transparencia y calidad.	
Gestión del Cambio	Proceso orientado a facilitar la adopción de nuevas prácticas, tecnologías, normas y modelos de gestión institucional.	
Gestión del Conocimiento	Prácticas para crear, almacenar, transferir y aplicar experiencias y saberes que fortalezcan la capacidad institucional.	
Gestión del Riesgo	Identificación, análisis, valoración y tratamiento de eventos que puedan afectar los objetivos institucionales.	
Gestión Documental	Conjunto de procesos para administrar, conservar y disponer la información institucional de manera eficiente, transparente y trazable.	
Hacer (H - ciclo PHVA)	Esta fase del ciclo PHVA está relacionada con la ejecución de las acciones planificadas en la primera parte de este ciclo. Esta etapa implica la implementación de los cambios, a menudo a modo de prueba piloto, para recopilar información sobre su efectividad.	
Indicador de Gestión	Medida cuantitativa o cualitativa utilizada para evaluar desempeño y logro de objetivos.	
Innovación Institucional	Implementación de soluciones nuevas o mejoradas para fortalecer procesos, servicios a la ciudadanía y resultados de seguridad.	
ISO 9001:2015	Norma internacional que establece requisitos para sistemas de gestión de calidad con enfoque en satisfacción del usuario y mejora continua.	
Marco de Gerencia Policial	Estructura que establece lineamientos estratégicos, operativos y de servicio para la gestión institucional de la Policía Nacional.	
Mejora Continua	Proceso permanente destinado a fortalecer eficacia, eficiencia y calidad mediante evaluación y aprendizaje institucional.	
MIPG	Modelo Integrado de Planeación y Gestión que orienta el desempeño de las entidades públicas colombianas.	
Modelo de Servicio de Policía	Este modelo hace parte del Marco de Gerencia Policial, el cual corresponde con la prestación de un servicio de policía de alta calidad, que satisfaga las necesidades y expectativas de la comunidad.	
Modelo Estratégico	En el Marco de Gerencia Policial, este modelo define el rumbo de la Institución a través de la formulación de la visión, la misión, los objetivos estratégicos y las políticas institucionales.	
Modelo Operacional	De acuerdo con los propósitos del Marco de Gerencia Policial, este modelo se enfoca en concretar la estrategia a través de la planificación, organización, dirección y control de los procesos y actividades policiales.	
No Conformidad	Incumplimiento de un requisito o estándar establecido dentro del sistema de gestión.	
Participación Ciudadana	Mecanismos que permiten a la comunidad intervenir en la planeación, seguimiento y control de la gestión institucional.	
Planificación Estratégica	Proceso para definir metas institucionales, asignar recursos y establecer mecanismos de control y seguimiento.	
Planificar (P - ciclo PHVA)	Corresponde con la primera fase del ciclo PHVA y hace referencia al establecimiento de objetivos, identificación de problemas o el diseño de estrategias para abordarlos. Se definen los recursos necesarios y los indicadores clave de desempeño (KPIs).	
Prestación del Servicio de Policía	Acciones operativas, preventivas y comunitarias desarrolladas para garantizar seguridad, convivencia y protección de derechos.	
Procesos	Conjunto de actividades relacionadas que transforman insumos en resultados. En gestión pública: estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación.	
Rendición de Cuentas	Obligación de informar resultados, decisiones y uso de recursos públicos, promoviendo transparencia y control ciudadano.	
Seguimiento y Evaluación	Actividad sistemática para medir avances, identificar desviaciones y tomar decisiones informadas sobre la gestión institucional.	
Servicio al Ciudadano	Modelo de atención integral orientado a garantizar acceso, oportunidad, transparencia y calidad en la atención pública.	
Trazabilidad	Capacidad de identificar el origen, desarrollo y resultado de un proceso o actuación mediante registros documentales.	
Transparencia	Responsabilidad institucional de publicar información clara, verificable y oportuna sobre la gestión pública.	
Verificar (V - ciclo PHVA)	Es la etapa del ciclo PHVA, cuando se monitorean y evalúan los resultados obtenidos, comparándolos con los objetivos establecidos. Se analizan los datos para determinar si se cumplieron las metas de mejora continua.	

		ALINEACIÓN DE LOS COMPONENTES DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) CON LA ESTRUCTURA ARMONIZADA DE LA ISO PARA LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA POLICÍA NACIONAL	 POLICÍA NACIONAL
		ALINEACIÓN: DESDE EL MODELO ESTRATÉGICO DEL MARCO DE GERENCIA POLICIAL	
MIPG – Componente relacionado: Planeación Institucional			
Fase PHVA asociada	ISO 9001:2015 – Numerales alineados	Requerimientos políticas MIPG	Aplicación en la gestión policial
PLANEAR	4. Contexto de la organización 7.1.6 Conocimientos de la organización	Revisar la normativa que le es propia a la entidad (esté efectivamente encaminada a su cumplimiento, de manera que su estructura, procesos, planes, programas, proyectos, actividades, recursos, e información, sean coherentes con los objetivos para los cuales fue concebida).	Construcción del Plan Estratégico Policial con metas de reducción del delito, fortalecimiento de la convivencia y confianza ciudadana.
	5.1 Liderazgo y compromiso 7.3 Toma de conciencia	Promover la reflexión sobre la razón de ser de la entidad, el objeto para el cual fue creada, los derechos que garantiza y los problemas y necesidades sociales que está llamada a resolver.	Identificación de riesgos estratégicos: percepción de inseguridad, corrupción, baja legitimidad.
	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto 4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas+B13	Establecer y priorizar variables que permitan caracterizar (identificar, segmentar y reconocer) sus grupos de valor.	
	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto 4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Levantar la información necesaria para la identificación y caracterización de los grupos de valor, ciudadanía y organizaciones interesadas y el conocimiento de sus necesidades	Ejecución de programas estratégicos: planes integrales de convivencia y seguridad ciudadana (PISCC).
	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto 4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 8.2.1 Comunicación con el cliente	Involucrar a la ciudadanía y grupos de interés en el diagnóstico y formulación de los planes, programas o proyectos de la entidad	Despliegue de operativos y campañas de prevención en las regiones.
	4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos	Diseñar mecanismos que promuevan la participación ciudadana en la planeación y haga explícita la forma en la que facilita y promueve la participación en las distintas fases del ciclo de la gestión pública sobre los asuntos de su competencia.	Asignación de recursos a proyectos estratégicos (tecnología, movilidad, formación).
	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto 4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Identificar los problemas o necesidades con precisión, pertinencia y prioridad, a partir de la caracterización de los grupos de valor.	Comunicación interna del PEI en todas las unidades policiales.
	8.1 Planificación y control operacional	Estimar los tiempos en los cuales se espera atender dichos problemas o necesidades, teniendo claro cuál es el valor agregado que, con su gestión, aspira aportar en términos de resultados e impactos.	
	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.2.1 Definición de objetivos de calidad 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Formular las metas de largo plazo, tangibles, medibles, audaces y coherentes con los problemas y necesidades que deben atender o satisfacer y definir posibles riesgos asociados al cumplimiento de las prioridades	Definición de indicadores: reducción de homicidios, incremento en confianza ciudadana, tiempos de respuesta policial.
	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Formular los resultados en términos de cantidad y calidad de los productos y servicios que va a generar, año a año para cumplir la planeación a largo plazo	Definición del PEI, metas de seguridad, gestión del riesgo estratégico
	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.1.2 Satisfacción del cliente	Identificar los efectos o cambios que se quiere generar en el mejoramiento de las condiciones de vida de sus grupos de valor.	

	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto 7.5 Información documentada 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Analizar desempeños anteriores (analítica institucional y demás herramientas de la Dimensión de Gestión del Conocimiento y la Innovación), lecciones aprendidas o niveles de logro de metas y objetivos, y contar con información (organizada y en lo posible sistematizada) que permita el seguimiento, evaluación y control.	Reformulación de programas de seguridad, según nuevas dinámicas criminales.
	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto 4.4.1 7.1 Recursos 8.1 Planificación y control operacional	Identificar las capacidades para desarrollar su gestión y atender su propósito fundamental. Revisar aspectos internos, tales como el talento humano, procesos y procedimientos, estructura organizacional, cadena de servicio, recursos disponibles, cultura organizacional, entre otros.	Ajuste de indicadores estratégicos para reflejar realidades territoriales.
	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto 7.1.6 Conocimientos de la organización 7.2 Competencias	Identificar el conocimiento de los servidores públicos	Innovación en planeación mediante uso de analítica de datos y prospectiva estratégica.
	7.1.3 Infraestructura	Identificar cómo el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones -TIC, apalanca el desarrollo de los planes, programas y proyectos de la entidad, la gestión interna de los procesos y la información, la prestación de trámites y servicios a los ciudadanos y en general, la implementación de todas las políticas de gestión y desempeño.	Documentación y difusión de buenas prácticas en planeación territorial y nacional.
	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Revisar aspectos externos a la entidad, como su entorno político, ambiental, cultural, económico y fiscal, la percepción, propuestas y recomendaciones que tienen sus grupos de valor y ciudadanía en general. Definir los mecanismos a través de los cuales se hará el seguimiento y evaluación a su cumplimiento.	
	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Definir los indicadores a utilizar y el método de construcción que más se adapte a la propia dinámica y cultura organizacional. De acuerdo con el manual “Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público” (CEPAL, 2011: 59).	
	4.4.1 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Emitir los lineamientos precisos para el tratamiento, manejo y seguimiento a los riesgos que afectan el logro de los objetivos institucionales.	
	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Establecer la política de gestión del riesgo “los niveles aceptables de desviación relativa a la consecución de los objetivos”, asociados a la estrategia de la entidad y pueden considerarse para cada uno de los procesos.	
	6.2.2	Formular planes estratégicos y de acción anual	
	4.4.1 6.2.2	Formulación de indicadores	
	9.1.1 Generalidades		
MIPG – Componente relacionado: Gestión Estratégica del Talento Humano			
Fase PHVA asociada	ISO 9001:2015 – Numerales alineados	Requerimientos políticas MIPG	Aplicación en la gestión policial
PLANEAR	7.2 Competencia 7.5 Información documentada	Contar con un manual de funciones y competencias ajustado a las directrices vigentes	Elaborar el Plan Institucional de Capacitación Policial (PIC) para fortalecer competencias técnicas, operativas y éticas.
	7.1 Recursos 7.1.2 Personas 7.1.3 Infraestructura	Contar con un área estratégica para la gerencia del TH	
	7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 7.5 Información documentada	Adoptar mediante acto administrativo el sistema de evaluación del desempeño y los acuerdos de gestión.	Definir objetivos como mejorar la retención del personal especializado.
	6 Planificación 7.1.6 Conocimientos de la organización	Elaborar el plan institucional de capacitación con diversidad de temáticas y actividades, teniendo en cuenta los siguientes elementos clave: Diagnóstico de necesidades de la entidad, solicitudes, orientaciones de la alta dirección y la oferta del sector Función Pública.	
	7.2 Competencia 7.5 Información documentada		Programas de bienestar y salud ocupacional para uniformados.

	7.2 Competencia	Programar actividades de capacitación y jornadas de reflexión institucional dirigidas a fortalecer el sentido de pertenencia, la eficiencia, la adecuada prestación del servicio, los valores y la ética del servicio en lo público y el buen gobierno. Así mismo, adelantar actividades que exalten la labor del servidor público.	Rediseñar programas de formación con base en análisis de desempeño operativo.
	7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	Establecer las prioridades en las situaciones que atenten o lesionen la moralidad, incluyendo actividades pedagógicas e informativas sobre temas asociados con la integridad, los deberes y las responsabilidades en la función pública, generando un cambio cultural	Ajustar incentivos y programas de retención del talento
HACER	7.1.3 Infraestructura	Contar con un mecanismo de información que permita visualizar en tiempo real, la planta de personal y generar reportes, articulado con la nómina o independiente.	Ejecución del PIC en áreas como derechos humanos, investigación criminal, servicio comunitario y liderazgo ético.
	7.1.6 Conocimientos de la organización		Programas de bienestar y salud ocupacional para uniformados.
	7.5 Información documentada	Realizar reinducción a todos los servidores máximo cada dos años	
	7.1.6 Conocimientos de la organización	Evaluación periódica de competencias operativas (uso legítimo de la fuerza, mediación policial, manejo de crisis)	
	7.2 Competencia		Facilitar el proceso de acuerdos de gestión implementando la normatividad vigente y haciendo las capacitaciones correspondientes.
	7.3 Toma de conciencia	Rediseñar programas de formación con base en análisis de desempeño operativo.	
	7.1.5 Recursos de seguimiento y medición		Llevar a cabo las labores de evaluación de desempeño de conformidad con la normatividad vigente y llevar los registros correspondientes, en sus respectivas fases.
	7.5 Información documentada	Implementar plataformas digitales de capacitación continua (e-learning policial).	
	7.2 Competencia		Desarrollar el programa de bilingüismo en la entidad
	7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	Desarrollar el programa de entorno laboral saludable en la entidad.	Fortalecer la ética y cultura institucional a partir de casos disciplinarios y lecciones aprendidas
	7.1.6 Conocimientos de la organización	Incorporar al menos una buena práctica en lo concerniente a los programas de Bienestar e Incentivos.	
	7.1.4 Ambiente para la operación de los proceso	Desarrollar el programa de teletrabajo en la entidad	
	7.1.4 Ambiente para la operación de los proceso	Desarrollar el programa de horarios flexibles en la entidad.	
VERIFICAR	7.1.6 Conocimientos de la organización	Contar con mecanismos para transferir el conocimiento de los servidores que se retiran de la Entidad a quienes continúan vinculados	Seguimiento al cumplimiento del PIC y registro en el Sistema de Gestión del Talento Humano.
	7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	Contar con información confiable sobre los servidores que dados sus conocimientos y habilidades, potencialmente puedan ser reubicados en otras dependencias, encargarse en otro empleo o se les pueda comisionar para desempeñar cargos de libre nombramiento y remoción.	Evaluación de indicadores: % de policías capacitados, satisfacción laboral, reducción de quejas por desempeño.
	7.5 Información documentada		
	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Realizar mediciones de clima laboral (cada dos años máximo), y la correspondiente intervención de mejoramiento que permita corregir: El conocimiento de la orientación organizacional, el estilo de dirección, la comunicación e integración, el trabajo en equipo, la capacidad profesional y el ambiente físico.	
	7.1.2 Personas		
	7.2 Competencia	Auditorías internas sobre cumplimiento de procesos de selección y formación.	
	7.3 Toma de conciencia		
	7.1.6 Conocimientos de la organización	Contar con cifras de retiro de servidores y su correspondiente análisis por modalidad de retiro.	
	7.1.6 Conocimientos de la organización	Elaborar un informe acerca de las razones de retiro que genere insumos para el plan de previsión del talento humano.	
MIPG – Componente relacionado: Integridad			
Fase PHVA asociada	ISO 9001:2015 – Numerales alineados	Requerimientos políticas MIPG	Aplicación en la gestión policial
	5.1.1. Generalidades	Fomentar la integridad pública en cada entidad para lo cual el liderazgo del equipo directivo y la coordinación de las áreas de gestión humana y control interno.	Actualización del Código de Integridad Policial con enfoque en los valores de disciplina, transparencia, respeto y servicio.

PLANEAR	4.4.1 Sistema de gestión y la calidad en sus procesos 7.3 Toma de conciencia	Adaptar el Código de Integridad del Servicio Público como una herramienta que busca ser implementada y apropiada por los servidores.	Identificación de riesgos éticos y de corrupción en procesos misionales (por ejemplo, procedimientos de tránsito o contratación).
	4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos 7.2 Competencias 7.3 Toma de conciencia	Implementar un marco o modelo de Integridad público que incluya la formación y fortalecimiento de los valores del servicio público establecidos en el código de integridad.	Inclusión de metas sobre cultura de integridad en el Plan Estratégico Institucional (PEI). Diseño del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) con estrategias preventivas.
MIPG – Componente relacionado: Fortalecimiento Organizacional & Simplificación de Procesos			
Fase PHVA asociada	ISO 9001:2015 – Numerales alineados	Requerimientos políticas MIPG	Aplicación en la gestión policial
PLANEAR	4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos 8.1 Planificación y control operacional	Identificar los procesos necesarios para la prestación del servicio y la adecuada gestión, a partir de las necesidades y expectativas de los grupos de valor identificadas en la dimensión de Direccionamiento Estratégico y de Planeación (es posible agrupar procesos afines en macroprocesos); definiendo sus objetivos, junto con las actividades, los responsables y los riesgos del proceso, con respectivos controles. Definición de los controles de medición y seguimiento, las estrategias para garantizar la operación de la entidad, revisión y análisis de los procesos institucionales, para su actualización y racionalización y la documentación y formulación de todos los procesos (comúnmente conocido como mapa de procesos)	Diseño institucional, mapas de procesos, simplificación organizacional Definición de funciones y competencias en cada dependencia. Estrategias de comunicación interna para fortalecer el sentido de pertenencia institucional Formulación del Plan de Fortalecimiento
HACER	7.1 Recursos	Gestionar recursos físicos y servicios internos para identificar y disponer de aquellos recursos requeridos para la generación de los productos o prestación de los servicios.	Ejecución del Programa de Modernización y Transformación Institucional (MTI). Rediseño y automatización de procesos administrativos para mayor eficiencia.
VERIFICAR	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto 4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos 8.1 Planificación y control operacional 9.1.3 Análisis y evaluación	Revisar técnicamente si la arquitectura institucional es la más adecuada, bajo los preceptos de la eficiencia, la productividad y la generación de valor público.	Seguimiento a los avances del MTI y de los programas de fortalecimiento organizacional. Evaluación de la satisfacción laboral y del clima organizacional.
	7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 9.1.3 Análisis y evaluación	Medir el impacto que en materia presupuestal puedan generar dichos procesos y prioridades definidas por los planes de desarrollo y otros instrumentos de Direccionamiento Estratégico para el ajuste de estructuras organizacionales.	Auditorías internas para verificar el cumplimiento de los rediseños organizacionales. Análisis de indicadores de eficiencia y productividad institucional.
	7.1.3 Infraestructura	Asegurar que el control administrativo y físico de los bienes esté acorde con su control contable.	
	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto 8.1 Planificación y control operacional 7.1 Recursos	Verificar las disposiciones dadas por el Gobierno Nacional o los gobiernos locales en materia de políticas de austeridad en el gasto público, y por las autoridades competentes, en temas de gestión ambiental.	
	7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 9.1.3 Análisis y evaluación	Establecer las mediciones que permitan evidenciar el desempeño ambiental	
ACTUAR	7.1.2 Personas	Ajustar las reformas de planta de empleos y estructura deben ser aprobadas por la Función Pública y el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, de acuerdo con los lineamientos de la Presidencia de la República.	Actualización de estructuras organizacionales con base en hallazgos de auditorías y evaluación del desempeño institucional. Implementación de planes de mejora en liderazgo, procesos y cultura organizacional.

MIPG – Componente relacionado: Gestión del Conocimiento e Innovación			
Fase PHVA asociada	ISO 9001:2015 – Numerales alineados	Requerimientos políticas MIPG	Aplicación en la gestión policial
PLANEAR	7.1.6 Conocimientos de la organización	Identificar las necesidades de conocimiento asociadas a la formación y capacitación requeridas anualmente por el personal de la entidad, posteriormente, evalúa e implementa acciones de mejora.	Identificación de brechas de conocimiento en temas operativos, tecnológicos y de gestión. Creación de un Banco de Buenas Prácticas Policiales.
HACER	7.1.6 Conocimientos de la organización	Identificar, capturar, clasificar y organizar el conocimiento explícito de la entidad en medios físicos y/o digitales	Desarrollo de programas de formación y actualización para el personal policial en escuelas y centros de capacitación.
	7.1.6 Conocimientos de la organización	Participar en eventos académicos de innovación nacionales o internacionales, bien como asistente o panelista.	
	7.1.6 Conocimientos de la organización	Identificar, clasificar y actualizar el conocimiento tácito de la entidad para la planeación del conocimiento requerido por la entidad.	Creación de redes de conocimiento entre unidades operativas y académicas. Implementación de laboratorios de innovación institucional y tecnológica.
	7.1.6 Conocimientos de la organización	Participar con las buenas prácticas en sus proyectos de gestión en convocatorias o premios nacionales e internacional.	
VERIFICAR	9.1.3 Análisis y evaluación	Realizar seguimiento y evaluación de la gestión que realiza la entidad frente a la gestión del conocimiento y que sirva de insumo para las dimensiones Direcciónamiento Estratégico y Planeación, Gestión para el Resultado con Valores, Evaluación de Resultados, Talento Humano y Control Interno. Además que a través de la dimensión de Información y Comunicación se visualice, analice y obtenga conocimiento de los resultados de la gestión de la entidad para fortalecer la toma de decisiones.	Seguimiento a indicadores de gestión del conocimiento Evaluación de la efectividad de programas de formación y redes de aprendizaje. Auditorías internas sobre cumplimiento de la política de innovación.
	9.1.3 Análisis y evaluación	Desarrollar análisis descriptivos, predictivos y prospectivos de los resultados de su gestión para determinar el grado avance de las políticas a cargo de la entidad y toma acciones de mejora.	Retroalimentación desde el Comité Institucional de Gestión y Desempeño
MIPG – Componente relacionado: Seguimiento y Evaluación			
Fase PHVA asociada	ISO 9001:2015 – Numerales alineados	Requerimientos políticas MIPG	Aplicación en la gestión policial
PLANEAR	9.1.3 Análisis y evaluación	Establecer el grado de avance, para el caso de los indicadores de seguimiento, o el logro de los objetivos y resultados esperados.	La alta dirección define lineamientos para evaluar resultados institucionales y de gestión policial.
	5.2 Política 9.1.1 Generalidades	Establecer lineamientos de política frente a las maneras, plazos y poblaciones a quienes decide entregar la información del seguimiento y evaluación	Definición de metas estratégicas e indicadores en el Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan de Acción Policial.
	7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 9.1.3 Análisis y evaluación	Adelantar un ejercicio de autodiagnóstico	Definición del sistema de medición de resultados operativos, administrativos y misionales.
VERIFICAR	9.1.3 Análisis y evaluación	Realizar seguimiento y la evaluación de los resultados institucionales por parte de los servidores públicos que tienen a su cargo cada plan, programa, proyecto o estrategia objeto de seguimiento y evaluación, en sus diferentes etapas.	Análisis de cumplimiento de metas en informes semestrales y anuales de gestión.
	9.1.3 Análisis y evaluación	Revisar y tener como referente indicadores utilizados por otras entidades líderes de política y órganos de control para medir el desempeño de la entidad	Auditorías al proceso de planeación y control interno para garantizar trazabilidad de la información.
	9.1.3 Análisis y evaluación	Verificar permanentemente que la ejecución de las actividades, el cumplimiento de metas o el uso de recursos correspondan con lo programado en la planeación institucional	
	9.1.1 Generalidades 9.1.3 Análisis y evaluación 10. Mejora	Señalar que la ejecución de programas, planes y proyectos se debe medir en los diferentes momentos o etapas de su desarrollo, para garantizar el logro de los resultados previstos, e identificar con mayor precisión las oportunidades de mejora que se deban emprender	Presentación de informes al Comité Institucional de Gestión y Desempeño y al Ministerio del Interior.

	9.1.2 Satisfacción del cliente	Evaluar la percepción ciudadana frente a la satisfacción de sus necesidades y expectativas, a los servicios prestados y, en general, a la gestión de la entidad.	
	9.1.3 Análisis y evaluación	Evaluar los indicadores y metas de gobierno de la entidad (SINERGIA del DNP)	
	9.1.3 Análisis y evaluación 9.2 Auditoría interna	Realizar evaluaciones que permiten a la entidad saber si logró sus objetivos y metas en los tiempos previstos, con las condiciones de cantidad y calidad esperadas y con el uso óptimo de recursos.	
	9.1.3 Análisis y evaluación 10. Mejora	Detectar desviaciones en los avances de gestión e indicadores que permitan establecer las acciones preventivas, correctivas o de mejora, de manera inmediata.	
	9.1.3 Análisis y evaluación 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección	Realizar seguimiento a los riesgos identificados.	
ACTUAR	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.3 Revisión por la dirección	Evaluar por parte de la alta dirección el desempeño institucional con el fin de fortalecer lineamientos claros para la mejora	Ajuste de metas, indicadores o estrategias en función de hallazgos del seguimiento. Fortalecimiento de metodologías de análisis, interoperabilidad de sistemas y calidad de datos.
	9.1.3 Análisis y evaluación 10. Mejora	Analizar la información y evaluación de los datos que surgen por el seguimiento y la evaluación para mejorar los productos y servicios y la satisfacción de los grupos de valor	Socialización de resultados y buenas prácticas para la toma de decisiones estratégicas
MIPG – Componente relacionado: Mejora Normativa			
Fase PHVA asociada	ISO 9001:2015 – Numerales alineados	Requerimientos políticas MIPG	Aplicación en la gestión policial
PLANEAR	6.3 Planificación de los cambios	Planificar los cambios normativos requeridos y su implementación progresiva.	Análisis del marco normativo aplicable a la gestión policial (leyes, decretos, directivas institucionales). Definición de objetivos normativos, responsables y cronograma de actualización jurídica.
	5.1.1 Liderazgo y compromiso 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	Establecer la política y el Plan de Mejora Normativa Institucional.	Identificación de riesgos jurídicos derivados de normas desactualizadas o contradictorias.
ACTUAR	10.2 No conformidad y acción correctiva	Implementar planes de mejora derivados de auditorías o revisiones jurídicas.	Ajuste de normas y procedimientos con base en hallazgos y retroalimentación interna.
	10.3 Mejora continua	Promover la innovación y la simplificación normativa continua.	Actualización permanente de la normativa interna y digitalización de procesos jurídicos.
MIPG – Componente relacionado: Control Interno			
Fase PHVA asociada	ISO 9001:2015 – Numerales alineados	Requerimientos políticas MIPG	Aplicación en la gestión policial
PLANEAR	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Analizar riesgos asociados a vacíos o duplicidades normativas.	Formulación del Plan Institucional de Control Interno, articulado con el MECI y el MIPG.
	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Analizar los riesgos y amenazas institucionales, que puedan afectar el cumplimiento de los planes estratégicos. (Línea Estratégica: (alta dirección y comité de control interno))	Identificación de riesgos operativos, financieros, disciplinarios y de seguridad institucional.
	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Definir el marco general para la gestión del riesgo (política de administración del riesgo)	
	9.3 Revisión por la dirección	Fortalecer el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno incrementando su periodicidad para las reuniones. (Línea Estratégica: (alta dirección y comité de control interno))	Asignación de responsabilidades de control en las dependencias operativas y administrativas.
	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 8.1 Planificación y control operacional	Identificar los riesgos y el establecimiento de controles, así como su seguimiento a los controles para evitar la materialización de los riesgos. (Primera Línea de Defensa: (líderes de programas, procesos y proyectos y de sus equipos de trabajo (en general servidores públicos en todos los niveles de la organización)))	Integración del componente de control interno en la planeación estratégica y los planes de mejora

HACER	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Ejecutar la gestión de riesgos y controles en el día a día. (identificar, evaluar, controlar y mitigar los riesgos a través del “Autocontrol”). (Primera Línea de Defensa: (líderes de programas, procesos y proyectos y de sus equipos de trabajo (en general servidores públicos en todos los niveles de la organización)))	Ejecución de auditorías internas y acompañamientos a dependencias.
	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 8.1 Planificación y control operacional	Asegurar que los controles y procesos de gestión del riesgo de la 1ª Línea de Defensa sean apropiados y funcionen correctamente. (Segunda Línea de Defensa: (jefes de planeación o quienes hagan sus veces, coordinadores de equipos de trabajo, comités de riesgos (donde existan), comité de contratación, áreas financieras, de TIC, entre otros que respondan de manera directa por el aseguramiento de la operación))	Implementación de herramientas de control de procesos (matrices de riesgo, listas de chequeo, indicadores). Seguimiento a la implementación de políticas de transparencia, integridad y calidad.
VERIFICAR	9.1.3 Análisis y evaluación	Evaluar la forma como funciona el Esquema de Líneas de Defensa, incluyendo la línea estratégica.	Evaluación periódica de los controles internos a través de auditorías institucionales.
	9.1.3 Análisis y evaluación	Evaluar la política de gestión estratégica del Talento Humano (forma de provisión de los cargos, capacitación, código de Integridad, bienestar). (Línea Estratégica: (alta dirección y comité de control interno))	Revisión de indicadores de cumplimiento y efectividad de controles.
	7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 9.1.3 Análisis y evaluación	Realizar seguimiento a los indicadores de gestión de los procesos e institucionales, según corresponda. (Primera Línea de Defensa: (líderes de programas, procesos y proyectos y de sus equipos de trabajo (en general servidores públicos en todos los niveles de la organización)))	Presentación de informes de resultados y recomendaciones a la Inspección General y la Dirección General.
	7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 9.1.3 Análisis y evaluación	Monitorear la exposición de la organización al riesgo y realizar recomendaciones con alcance preventivo. (Tercera Línea de Defensa: (jefes de control interno o quienes hagan sus veces))	
MIPG – Componente relacionado: Defensa Jurídica del Estado			
Fase PHVA asociada	ISO 9001:2015 – Numerales alineados	Requerimientos políticas MIPG	Aplicación en la gestión policial
PLANEAR	6.1 – Acciones para abordar riesgos y oportunidades 8.1 – Planificación y control operacional	Formular la política institucional de defensa jurídica.	Elaboración del Plan Institucional de Defensa Jurídica, alineado con los lineamientos de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado (ANDJE).
	6.1 – Acciones para abordar riesgos y oportunidades 8.1 – Planificación y control operacional	Identificar riesgos jurídicos y causas recurrentes de litigios.	Identificación de riesgos legales asociados a procedimientos policiales, actuaciones administrativas y disciplinarias.
	5.1.1 – Liderazgo y compromiso 6.2 – Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos 8.2 – Requisitos para los productos y servicios	Establecer estrategias de prevención del daño antijurídico.	Planeación de estrategias preventivas como capacitación en actuación policial y en responsabilidad estatal.
	8.1 – Planificación y control operacional	Incorporar la gestión jurídica en la planeación institucional.	Inclusión de metas de reducción de litigios en el
ACTUAR	9.1.3 – Análisis y evaluación 10.3 – Mejora continua	Formular planes de mejora para fortalecer la defensa jurídica.	Ajuste de manuales de procedimientos operativos y administrativos con base en fallos judiciales o recomendaciones.
	9.1.3 – Análisis y evaluación 10.3 – Mejora continua	Actualizar políticas, protocolos y manuales según resultados y fallos judiciales.	Actualización del Plan de Defensa Jurídica y los protocolos de prevención del daño antijurídico.
	9.1.3 – Análisis y evaluación 10.3 – Mejora continua	Integrar la gestión jurídica al proceso de mejora continua institucional.	Inclusión de la gestión jurídica en los procesos de mejora continua
MIPG – Componente relacionado: Gestión de la Información Estadística			
Fase PHVA asociada	ISO 9001:2015 – Numerales alineados	Requerimientos políticas MIPG	Aplicación en la gestión policial

PLANEAR	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto 4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos	Identificar la información que permita a la institución: Dar respuesta a la normatividad y a los compromisos adquiridos en agendas nacionales e internacionales; La formulación, el seguimiento y la evaluación de las políticas públicas; La asignación de recursos públicos.	Formulación del Plan Institucional de Estadísticas Policiales, articulado con el Sistema Estadístico Nacional.
	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	Identificar actores del ecosistema de datos, lo que significa, identificar quienes requieren de su información como productores estadísticos y de quiénes necesitamos información.	Identificación de variables clave: criminalidad, convivencia, violencia de género, percepción ciudadana, etc.
	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	Identificar y caracterizar la información estadística producida y los registros administrativos de la Institución (inventarios).	
	7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	Identificar la oferta de indicadores generados por otras entidades que se usen para medir el cumplimiento de la misionalidad institucional	Definición de protocolos para la recolección y análisis de datos provenientes de fuentes como el SIEDCO, SPOA y SIATH.
	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto 7.5.3 Control de la información documentada	Identificar y caracterizar los registros administrativos que la institución recoge y conserva, asociados especialmente a la misionalidad.	
	7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	Elaborar un plan de acción a partir del diagnóstico, que permita fortalecer la producción estadística, la administración y la gestión de los registros administrativos, atendiendo a la dimensión “Direccionamiento Estratégico y Planeación”.	Asignación de responsabilidades para la gestión de información en las direcciones y regiones policiales.
	4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos 8.1 Planificación y control operacional	Establecer acciones para el fortalecimiento de la producción estadística, la administración y la gestión de los registros administrativos, atendiendo a la dimensión “Gestión con Valores para el Resultado” y “Control Interno”.	
	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	Identificar la necesidad de la información y establecer si el registro suple la necesidad.	
	8.1 Planificación y control operacional	Formular un plan para el fortalecimiento del registro administrativo.	

 CONVENIO UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS - ICONTEC		ALINEACIÓN DE LOS COMPONENTES DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) CON LA ESTRUCTURA ARMONIZADA DE LA ISO PARA LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA POLICÍA NACIONAL	 POLICÍA NACIONAL
MIPG – Componente relacionado: Gestión Presupuestal & Eficiencia del Gasto			
Fase PHVA asociada	ISO 9001:2015 – Numerales alineados	Requerimientos políticas MIPG	Aplicación en la gestión policial
PLANEAR	7.1 Recursos	Formular el Programa Anual Mensualizado de Caja -PAC y el Plan Anual de Adquisiciones -PAA, instrumentos fundamentales para la ejecución presupuestal.	Priorización de recursos para operativos, infraestructura, tecnología y bienestar del talento humano.
	7.1 Recursos	Elaborar el PAC con la asesoría de la Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional de Min Hacienda y teniendo en cuenta las metas financieras establecidas por el CONFIS. Para iniciar su ejecución, las entidades deben radicar una propuesta de PAC en dicha Dirección, antes del 20 de diciembre	Identificación de riesgos como limitaciones fiscales o retrasos en asignaciones. Inclusión de criterios de austeridad, control del gasto y sostenibilidad.
HACER	8.1 Planificación y control operacional 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	Desagregar el presupuesto para cada vigencia en el aplicativo destinado para tal fin (SIIF Nación), a partir de la aprobación de la Ley Anual de Presupuesto y de la expedición del decreto de liquidación, en el mes de enero por parte de los órganos ejecutores del Presupuesto General de la Nación.	Ejecución de rubros: funcionamiento (sueldos, dotación, mantenimiento) e inversión (infraestructura, proyectos tecnológicos).
	8.1 Planificación y control operacional	Registrar información de los Programas y Proyectos de inversión pública en el Banco Único de Programas y Proyectos	Uso de herramientas de seguimiento como el SIIF Nación.
ACTUAR	7.1 Recursos	Actualizar las propuestas del Marco fiscal de mediano plazo "MFMP" y del Plan Plurianual de Inversiones Ley 819 de 2003	Ajuste del presupuesto según variaciones en la criminalidad o necesidades emergentes. Reasignación de recursos hacia prioridades críticas.
MIPG – Componente relacionado: Compras y Contratación Pública			
Fase PHVA asociada	ISO 9001:2015 – Numerales alineados	Requerimientos políticas MIPG	Aplicación en la gestión policial
PLANEAR	7.1 Recursos	Estructurar adecuadamente el Plan de Adquisiciones, teniendo en cuenta los siguientes elementos: Preparación del equipo, estableciendo cronograma para estructuración y actualización del mismo.	Elaboración del PAA Policial para adquirir vehículos, uniformes, tecnología, infraestructura y servicios esenciales.
	7.1 Recursos 7.1.1 Generalidades	Establecer la estrategia frente al PAA, la cual debe contener como mínimo nombre de la entidad, dirección, teléfono, enlace página web, actividad misional, información de contacto, valor total del PAA, límite de contratación de menor cuantía, límite de contratación de mínima cuantía y fecha última actualización del PAA.	Priorización de compras de acuerdo con metas estratégicas de seguridad y operatividad.
	7.1 Recursos	Establecer el detalle de los bienes, obras y servicios en el PAA, para tal fin debe utilizar el clasificador de bienes y servicios dispuesto por la Agencia Nacional de Contratación Pública.	Identificación de riesgos como direccionamiento de pliegos o sobre costos.
	7.1.6 Conocimientos de la organización 9.1.3 Análisis y evaluación	Definir las categorías de compras, donde se reflejen las recurrentes, periódicas, coyunturales y estratégicas, con los valores, números de contratos, la frecuencia y características de adquisición por categoría.	Inclusión de criterios de responsabilidad social y ambiental en las adquisiciones.
HACER	8.1 Planificación y control operacional 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	Realizar los procesos de contratación de conformidad con la normativa aplicable, buscando la mayor transparencia.	Publicación de pliegos de condiciones en SECOP II.
	7.5 Información documentada 8.1 Planificación y control operacional 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	Aplicar la "Guía de Competencia en las Compras Públicas", con el fin de promover la competencia, identificando su nivel de competencia, usando el SECOP II e incorporando datos de calidad en la estructuración y gestión de los contratos.	Ejecución de procesos de licitación, selección abreviada o contratación directa según corresponda.

	8.1 Planificación y control operacional 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	Emplear la plataforma SECOP II	Implementación de mesas técnicas de evaluación objetiva de oferentes.
	8.1 Planificación y control operacional 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	Hacer uso de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.	
VERIFICAR	8.1 Planificación y control operacional 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	Gestionar y hacer seguimiento a la ejecución de los contratos, garantizando la correcta supervisión o interventoría. Esta se debe medir en términos de resultados mediante indicadores.	Supervisión contractual por parte de oficiales responsables. Evaluación periódica de desempeño de contratistas (ej. tiempos de entrega de vehículos, calidad de uniformes).
MIPG – Componente relacionado: Gestión Documental			
Fase PHVA asociada	ISO 9001:2015 – Numerales alineados	Requerimientos políticas MIPG	Aplicación en la gestión policial
PLANEAR	4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos 8.1 Planificación y control operacional	Incorporar en su planeación sectorial e institucional, acciones de gestión documental	Elaborar protocolos específicos para expedientes judiciales, órdenes de servicio y derechos de petición.
	4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos 8.1 Planificación y control operacional	Implementar un esquema gerencial y de operación para apalancar los objetivos estratégicos de la institución, además de articularse con otras políticas de eficiencia administrativa.	
	7.5.3 Control de la información documentada	Implementar actividades técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, para facilitar su utilización y conservación.	Identificar riesgos de fuga de información en procesos sensibles (inteligencia, derechos humanos).
	8.1 Planificación y control operacional	Diseñar el plan de conservación (Sistema Integrado de Conservación – SIC –)	Establecer metas: 100% de radicación digital de PQRS en tiempos legales.
	4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos 8.1 Planificación y control operacional	Contar o adoptar un modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos	
	8.1 Planificación y control operacional	Diseñar el Plan de Preservación Documental a Largo Plazo (Sistema Integrado de Conservación – SIC -)	Alinear con el Plan Institucional de Archivos de la Entidad (PINAR)
HACER	7.5.3 Control de la información documentada	Administrar electrónicamente los documentos, la seguridad de la información y la interoperabilidad en cumplimiento de las políticas y lineamientos de la gestión documental y administración de archivos.	Radicación y digitalización de documentos en el gestor documental institucional.
	7.5.3 Control de la información documentada	Establecer inventarios documentales	Integración con sistemas como SPOA (procesos judiciales) y SIEDCO (estadísticas de criminalidad).
	7.5.3 Control de la información documentada	Realizar control de entrada y salida de comunicaciones oficiales.	
	7.5.1 Generalidades	Elaborar cuadro de Clasificación Documental - CCD	Entrenamiento a uniformados en gestión documental segura.
	7.5.1 Generalidades	Elaborar Tablas de Retención Documental – TRD	
	7.5.1 Generalidades	Elaborar tablas de Valoración Documental – TVD	Custodia física de expedientes sensibles bajo protocolos de seguridad.
MIPG – Componente relacionado: Gobierno Digital			
Fase PHVA asociada	ISO 9001:2015 – Numerales alineados	Requerimientos políticas MIPG	Aplicación en la gestión policial
PLANEAR	7.5 información documentada	Generar catálogo de los siguientes elementos: Componentes de información. Sistemas de Información; Servicios de Tecnologías de la Información; Elementos de infraestructura de Tecnologías de la Información; Continuidad y disponibilidad.	Elaboración de la Estrategia Institucional de Gobierno Digital alineada con el Plan Estratégico Policial y la Política Nacional de Transformación Digital.
	8.1 Planificación operacional 8.2 Evaluación del riesgo 8.3 Tratamiento de los riesgos	Establecer la hoja de ruta para la transición del IPV4 aIPV6	
	8.1 Planificación operacional 8.2 Evaluación del riesgo 8.3 Tratamiento de los riesgos	Establecer un marco de interoperabilidad para la oferta de servicios, trámites y OPAS	Identificación de procesos administrativos y operativos a automatizar (como trámites, denuncias o atención al ciudadano).

	7.5 información documentada	Establecer lineamientos internos para: Dominio de uso y apropiación del gobierno digital; Dominio de información de tecnologías de la información; Dominio de servicios tecnológicos.	Definición de metas de digitalización y fortalecimiento de la ciberseguridad institucional.
	7.5 información documentada	Establecer un lineamiento para la gobernanza de los datos.	
	7.5 información documentada	Implementar las directrices de accesibilidad web y estándares de publicación divulgación de la información (Resol 1519/2020)	
	7.5 información documentada 8.1 Planificación operacional	Establecer las directrices para los proyectos de transformación digital.	
HACER	4.4 Sistema de gestión de seguridad de la información	Aplicar en la gestión de la institución, un enfoque de Arquitectura Empresarial para el fortalecimiento de sus capacidades institucionales y de gestión de TI. (arquitectura).	Implementación de plataformas digitales como “A Denunciar”, SPOA Policial, SIAC, SIEDCO, Vigía TIC, y el Portal Institucional de Gobierno Digital.
	9.1.3 Análisis y evaluación	Buscar racionalizar recursos, estandarizar y armonizar la administración pública en pro de mejorar los servicios del Estado, a través de los servicios ciudadanos digitales. (integración los procesos, servicios digitales, trámites digitales, sistemas de información y demás que lo requieran). (servicios ciudadanos digitales)	
ACTUAR	8 Operación	Habilitar y mejorar la provisión de servicios digitales de confianza y calidad.	Evaluación de los indicadores de uso y desempeño de las plataformas digitales. Análisis de encuestas de satisfacción ciudadana sobre los servicios virtuales.

MIPG – Componente relacionado: Seguridad Digital

Fase PHVA asociada	ISO 9001:2015 – Numerales alineados	Requerimientos políticas MIPG	Aplicación en la gestión policial
PLANEAR	4 Sistema de gestión de seguridad de la información 8 Mejora del SGSI	Fortalecer las capacidades de las múltiples partes interesadas para identificar, gestionar, tratar y mitigar los riesgos de seguridad digital en sus actividades socioeconómicas en el entorno digital, en un marco de cooperación, colaboración y asistencia.	Identificación de activos críticos (bases de datos, sistemas de información policial, plataformas de denuncia, SIATH, SPOA, etc.). Evaluación de riesgos de ciberataques, fugas de información o sabotajes tecnológicos.
HACER	4.2.2 Implementación y operación del SGSI	Realizar las acciones para la gestión de activos de información	Puesta en marcha de firewalls, sistemas de detección de intrusos (IDS/IPS) y herramientas de gestión de identidades. Ejecución de campañas institucionales de ciberseguridad y uso seguro de la información. Implementación de controles de acceso según niveles de confidencialidad. Actualización permanente de software, sistemas y contraseñas institucionales. Monitoreo del Centro Cibernético Policial frente a amenazas y vulnerabilidades.
	5.2 Gestión de recursos		
	4.2.1 Establecimiento del SGSI	Realizar la clasificación y gestión de activos de información.	
	4.2.2 Implementación y operación del SGSI		
	5.2 Gestión de recursos		
	4.2.3 Seguimiento y revisión del SGSI		
	6 Auditorías internas	Realizar la evaluación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información	
	7 Revisión del SGSI por la dirección		
	4.3.3 Control de registros	Realizar los reportes de incidentes a CSIRT Gobierno.	
VERIFICAR	4.3.3 Control de registros	Realizar acciones de gestión de incidentes de seguridad de la información	Registro y análisis de incidentes de ciberseguridad.
	4.2.1 Establecimiento del SGSI		
	4.2.2 Implementación y operación del SGSI	Realizar un inventario para la clasificación de activos e infraestructura crítica.	
	5.2 Gestión de recursos		
	5.2 Gestión de recursos	Articular los esfuerzos, recursos, metodologías y estrategias para asegurar la implementación de la política.	

MIPG – Componente relacionado: Fortalecimiento Organizacional

Fase PHVA asociada	ISO 9001:2015 – Numerales alineados	Requerimientos políticas MIPG	Aplicación en la gestión policial
--------------------	-------------------------------------	-------------------------------	-----------------------------------

PLANEAR	4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos 8.1 Planificación y control operacional	Identificar los procesos necesarios para la prestación del servicio y la adecuada gestión, a partir de las necesidades y expectativas de los grupos de valor identificadas en la dimensión de Direccionamiento Estratégico y de Planeación (es posible agrupar procesos afines en macroprocesos); definiendo sus objetivos, junto con las actividades, los responsables y los riesgos del proceso, con respectivos controles. Definición de los controles de medición y seguimiento, las estrategias para garantizar la operación de la entidad, revisión y análisis de los procesos institucionales, para su actualización y racionalización y la documentación y formulación de todos los procesos (comúnmente conocido como mapa de procesos)	Revisión y ajuste del Modelo de Estructura Organizacional Policial, garantizando coherencia entre los niveles nacional, departamental y metropolitano. Definición de funciones y competencias en cada dependencia. Identificación de brechas en liderazgo, gestión administrativa y capacidades tecnológicas. Formulación del Plan de Fortalecimiento Institucional. Identificación de las fortalezas y debilidades de los productos o servicios policiales diseñados y desarrollos por la entidad
	8.1 Planificación y control operacional 8.2 Requisitos para los productos o servicios 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	Incorporar en la planeación, la gestión y el control, nociones y acciones tendientes a identificar estudiar, controlar y gestionar aquellos elementos de la actividad de la organización (actividades, insumos, productos, subproductos, entre otros) que generan cambios favorables o negativos en el entorno natural	
	8.1 Planificación y control operacional 8.2 Requisitos para los productos o servicios 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	Entender el contexto de la organización pública enfocado al ciclo de vida de sus productos y servicios, para lo cual debe tomar en cuenta, entre otros aspectos, la normativa, la jurisprudencia, acuerdos mundiales como Rio 1992 y París 2015, orden público, problemáticas sociales en las regiones apartadas, aseguramiento del agua y cambio climático	
HACER	7.1 Recursos	Gestionar recursos físicos y servicios internos para identificar y disponer de aquellos recursos requeridos para la generación de los productos o prestación de los servicios.	Ejecución del Programa de Modernización y Transformación Institucional (MTI).
VERIFICAR	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto 4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos 8.1 Planificación y control operacional 9.1.3 Análisis y evaluación	Revisar técnicamente si la arquitectura institucional es la más adecuada, bajo los preceptos de la eficiencia, la productividad y la generación de valor público.	Seguimiento a los avances del MTI y de los programas de fortalecimiento organizacional. Evaluación de la satisfacción laboral y del clima organizacional. Auditorías internas para verificar el cumplimiento de los rediseños organizacionales.
	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto 8.1 Planificación y control operacional 7.1 Recursos	Verificar las disposiciones dadas por el Gobierno Nacional o los gobiernos locales en materia de políticas de austeridad en el gasto público, y por las autoridades competentes, en temas de gestión ambiental.	Análisis de indicadores de eficiencia y productividad institucional.
MIPG – Componente relacionado: Gestión de la Información Estadística			
Fase PHVA asociada	ISO 9001:2015 – Numerales alineados	Requerimientos políticas MIPG	Aplicación en la gestión policial
PLANEAR	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 9.1.3 Análisis y evaluación	Identificar y caracterizar los indicadores estratégicos generados por la entidad desde las diversas fuentes (bases de datos, datos generados en la operación y otras fuentes alternativas)	Formulación del Plan Institucional de Estadísticas Policiales, articulado con el Sistema Estadístico Nacional. Identificación de variables clave: criminalidad, convivencia, violencia de género, percepción ciudadana, etc.
	7.5 Información documentada	Implementar los lineamientos para el proceso estadístico establecidos por el líder de la política.	Definición de protocolos para la recolección y análisis de datos provenientes de fuentes como el SIEDCO, SPOA y SIATH.

HACER	7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	Elaborar diagnósticos sobre la actividad estadística que incluya los aspectos relacionados con: El entorno institucional; Procesos y procedimientos que respaldan el desarrollo de la actividad estadística; Planes, programas y proyectos con los que se financia el fortalecimiento estadístico; Estado de los recursos tecnológicos, financieros y humanos; El estado de la oferta y demanda de la información (inventarios); Estado de la implementación de los lineamientos para el estándar estadístico para operaciones, registros e indicadores; Satisfacción de usuarios de la información estadística en la página web de la institución.	Operación del Sistema de Información Estadístico, Delincuencial, Contravencional y Operativo (SIEDCO). Validación diaria de registros por parte de analistas estadísticos.
	7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	Realizar autodiagnósticos de los registros administrativos para el fortalecimiento y el aprovechamiento estadístico.	Ejecución de capacitaciones en gestión y análisis de datos, herramientas BI y manejo de indicadores.
	7.5 Información documentada	Implementar los conceptos estandarizados, nomenclaturas y clasificaciones en los registros administrativos e información estadística, de acuerdo con el ámbito de aplicación.	Implementación de controles de calidad y confidencialidad en el tratamiento de la información.
	7.5 Información documentada	Documentar los procedimientos y fichas técnicas de los indicadores, procesos estadísticos y registros administrativos.	Difusión de boletines estadísticos institucionales y reportes públicos de criminalidad.
	7.5.3 Control de la información documentada	Aplicar los procesos de estandarización y armonización en la producción estadística para asegurar la comparabilidad y la interoperabilidad de las estadísticas producidas.	
	7.5 Información documentada	Implementar los requisitos de la calidad establecidos en la norma técnica de la calidad del proceso estadístico vigente. en sus procesos de producción estadística	
VERIFICAR	7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	Realizar autoevaluación de la gestión del proceso estadístico en forma periódica.	Revisión periódica de la coherencia de los registros entre el SIEDCO, el SPOA y fuentes externas como el DANE o la Fiscalía General de la Nación. Medición de indicadores de oportunidad, confiabilidad y cobertura estadística. Evaluación del uso de la información para la toma de decisiones estratégicas y operativas.
ACTUAR	10 Mejora	Implementar las recomendaciones para la difusión y el acceso de la información estadística y registros administrativos	Ajuste de metodologías de registro y consolidación estadística según recomendaciones del DANE.
	10 Mejora	Formular e implementar acciones de mejora generadas a partir de los resultados de la autoevaluación de la gestión del proceso estadístico y de las evaluaciones de la calidad estadística.	Modernización tecnológica de plataformas estadísticas para mejorar la interoperabilidad entre sistemas institucionales.
MIPG – Componente relacionado: Mejora Normativa Operativa			
Fase PHVA asociada	ISO 9001:2015 – Numerales alineados	Requerimientos políticas MIPG	Aplicación en la gestión policial
HACER	8.1 Planificación y control operacional 7.5 Información documentada	Revisar, ajustar y simplificar normas y procedimientos internos.	Revisión de manuales y reglamentos; control documental de versiones y trazabilidad normativa. Implementación de formatos uniformes para la expedición y registro de normas internas.
	7.1.6 Conocimiento organizacional 7.5.2 Creación y actualización de la información documentada	Estandarizar procesos normativos y de gestión documental.	Programas de formación sobre nuevas directrices jurídicas y responsabilidad disciplinaria.
	7.2 Competencia 7.3 Toma de conciencia	Capacitar al personal sobre cambios normativos y cultura de cumplimiento.	Publicación en el portal institucional, intranet y boletines jurídicos internos.
	7.4 Comunicación	Difundir la normativa actualizada a toda la institución.	

VERIFICAR	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Evaluar la pertinencia, coherencia y aplicación de las normas internas.	Evaluación de la efectividad normativa y su aplicación en procesos misionales y administrativos.
	9.2 Auditoría interna	Realizar auditorías jurídicas internas sobre cumplimiento normativo.	Auditorías a dependencias sobre la aplicación de normas y procedimientos actualizados.
	9.3 Revisión por la dirección	Presentar resultados de seguimiento y revisión a la alta dirección.	Informe de resultados normativos y recomendaciones de mejora ante el Comité Directivo Institucional.
ACTUAR	7.1.6 Conocimiento organizacional	Socializar buenas prácticas regulatorias y lecciones aprendidas.	Divulgación de experiencias exitosas y aprendizajes para fortalecer la gestión jurídica institucional.
MIPG – Componente relacionado: Transparencia y Acceso a la Información			
Fase PHVA asociada	ISO 9001:2015 – Numerales alineados	Requerimientos políticas MIPG	Aplicación en la gestión policial
PLANEAR	8.2.1 Comunicación con el cliente	Propiciar ejercicios que determinen qué otra información pública debe generar y asocie la misma a su actividad misional, consultando con sus grupos de valor los tipos de información y la utilidad pública de la misma.	Formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) con enfoque en transparencia.
	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	Desarrollar ejercicios de caracterización de usuarios, así como de sus intereses y necesidades para identificar información de interés que deba ser publicada para los ciudadanos.	Identificación de la información pública de oficio (normativa, presupuestal, contractual, etc.) y planificación de su divulgación en la página web institucional y el SECOP II.
	7.4 Comunicación 8.2.1 Comunicación con el cliente	Consagrar los mínimos de información general básica según el caso y las obligaciones legales con respecto a la estructura, los servicios, los procedimientos, la contratación y demás información que los sujetos obligados deben publicar de manera oficiosa en su sitio web o en los sistemas de información del Estado.	Articulación del componente con la Oficina de Planeación y la Oficina de Comunicaciones Estratégicas.
	7.4 Comunicación	Determinar con claridad cuál es la información pública reservada y pública clasificada de su entidad acorde con la ley y los tiempos en los cuales el ciudadano tiene acceso restringido. No olvide capacitar y divulgar a los servidores públicos y ciudadanos estas condiciones.	Definición de indicadores de transparencia y seguimiento.
HACER	5.1 Liderazgo y compromiso 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	Cogestionar, con la alta dirección, la planeación y gestión estratégica de la información pública, atendiendo acciones que garanticen criterios diferenciales de accesibilidad, datos abiertos y lenguaje ciudadano, entre otros.	Publicación y actualización oportuna de la información institucional en el Portal de Transparencia y demás medios digitales.
ACTUAR	7.4 Comunicación	Actualizar la información de los trámites y otros procedimientos administrativos en el Sistema Único de Información de Trámites –SUIT- así como, las hojas de vida de los servidores públicos en el Sistema de Información de Gestión de Empleo Público –SIGEP-	Actualización de los lineamientos del PAAC con base en los resultados del seguimiento.
	7.4 Comunicación 8.2.1 Comunicación con el cliente	Actualizar y publicar los instrumentos de gestión de la información pública (registro de activos de información, índice de información clasificada y reservada, esquema de publicación de información y programa de gestión documental), así como de las Tablas de Retención Documental, el informe de solicitudes de acceso a la información pública de la entidad y determinación de los costos de reproducción de la información.	Implementación de nuevas herramientas digitales (tableros de control, visualizadores de datos abiertos). Fortalecimiento de la interoperabilidad entre sistemas institucionales. Difusión de buenas prácticas de transparencia y datos abiertos dentro de la Policía Nacional.

		ALINEACIÓN DE LOS COMPONENTES DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) CON LA ESTRUCTURA ARMONIZADA DE LA ISO PARA LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA POLICÍA NACIONAL	 POLICÍA NACIONAL
		ALINEACIÓN: DESDE EL MODELO DEL SERVICIO DE POLICÍA DEL MARCO DE GERENCIA POLICIAL	
MIPG – Componente relacionado: Servicio al Ciudadano			
Fase PHVA asociada	ISO 9001:2015 – Numerales alineados	Requerimientos políticas MIPG	Aplicación en la gestión policial
PLNEAR	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	Elaborar el diagnóstico del estado actual del servicio al ciudadano de la entidad, teniendo en cuenta los siguientes elementos: resultados de autodiagnóstico del MIPG, resultado del Índice de Desempeño Institucional de las políticas relacionadas del estado con la ciudadanía, resultados de la satisfacción del servicio, informes de análisis de las PQRS, resultados de los espacios de participación ciudadana, informes sobre la atención por los diferentes canales, informes de entes de control, veedurías y otros actores, resultados de los ejercicios de caracterización de la ciudadanía y grupos de valor.	Elaboración del Plan Institucional de Servicio al Ciudadano (PISC) alineado con la misión policial. Identificación de expectativas y percepciones ciudadanas mediante encuestas y mesas de participación comunitaria. Definición de protocolos de atención en los CAI, estaciones y canales virtuales.
	8.1 Planificación y control operacional 8.2 Requisitos para los productos o servicios 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	Establecer la estrategia de atención y servicio al ciudadano, en articulación con la planeación y gestión Institucional, esta debe contener la oferta institucional de información, servicios y trámites, espacios de dialogo y participación.	Diseño de estándares de oportunidad, amabilidad y eficiencia en la atención.
HACER	7.4 Comunicación	Divulgar la oferta institucional, canales y escenarios de relacionamiento, manuales y protocolos y demás información clave que facilite el ejercicio de derechos y cumplimiento de deberes ciudadanos.	Puesta en marcha del Sistema Integral de Atención al Ciudadano (SIAC) en puntos físicos y digitales.
	7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 10.3 Mejora continua	Implementar herramientas de captura, uso, trazabilidad y apropiación de la información sobre el servicio al ciudadano, que permita identificar acciones de mejora para satisfacer las necesidades de la ciudadanía.	Formación de los funcionarios en servicio al ciudadano, derechos humanos y atención con enfoque diferencial.
	8.2.1 Comunicación con el cliente	Implementar escenarios de relacionamiento, bajo el enfoque del lenguaje claro.	
	7.2 Competencia	Capacitar y cualificar el talento humano en temas relacionados con el servicio al ciudadano y lenguaje claro.	
	7.1.6 Conocimientos de la organización	Compartir y difundir las experiencias, buenas prácticas y conocimiento sobre los servicios, al interior de la unidad y con otras entidades.	Uso de plataformas digitales (por ejemplo, Línea 123, PQRSD en línea, App “A Denunciar”).
	7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 9.1.3 Análisis y evaluación	Implementar un esquema de monitoreo y seguimiento del servicio al ciudadano en dos líneas, la primera interna frente a la gestión realizada por la entidad para mejorar el servicio y la segunda orientada a conocer la percepción de la ciudadanía.	Implementación de campañas de sensibilización para reforzar la empatía y el trato digno.
	8.2.1 Comunicación con el cliente	Gestionar y fortalecer los canales de atención con los que cuentan las entidades para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés.	
	8.7 Control de las salidas no conformes	Asegurar la claridad y cumplimiento en las condiciones de la prestación del servicio. Todas las entidades deben comunicar a sus usuarios de manera precisa, certera y en un lenguaje claro las condiciones que enmarcarán la atención prestada, las indicaciones para la realización de trámites o servicios, y las respuestas a las solicitudes interpuestas, con el fin de que se establezcan las “reglas de juego” en la interacción ciudadano-Estado.	

VERIFICAR	8.2 Requisitos para los productos o servicios 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios 8.5 Producción y provisión del servicio 8.6 Liberación de los productos y servicios 8.7 Control de las salidas no conformes	Dar cumplimiento a las expectativas, el cual consiste en el conocimiento profundo de las características, necesidades, preferencias y expectativas de los ciudadanos y usuarios, con el fin de que las entidades adecúen su oferta, sus canales, sus horarios, sus comunicaciones, y demás aspectos del servicio prestado, de tal manera que se cumplan las expectativas de los ciudadanos y mejore su confianza y satisfacción frente a la oferta del Estado.	Aplicación de encuestas periódicas de percepción y confianza ciudadana. Evaluación de indicadores de tiempos de respuesta y satisfacción en los servicios policiales. Análisis de las PQRSD para identificar oportunidades de mejora. Auditorías internas y externas al Sistema de Servicio al Ciudadano.
ACTUAR	7.1.3 Infraestructura	Efectuar los arreglos institucionales que fortalezcan la interacción con la ciudadanía y sus grupos de valor, entre ellos, los relacionados con la infraestructura física, tecnológica, humana, financiera y administrativa.	Ajuste de protocolos de atención según hallazgos de auditoría y retroalimentación ciudadana. Mejora continua de los canales de atención presencial y digital.

MIPG – Componente relacionado: Trámites y Racionalización

Fase PHVA asociada	ISO 9001:2015 – Numerales alineados	Requerimientos políticas MIPG	Aplicación en la gestión policial
PLANEAR	8.1 Planificación y control operacional 8.2 Requisitos para los productos o servicios 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	Identificar trámites de alto impacto a racionalizar, contemplando ejercicios de participación y consulta ciudadana, teniendo en cuenta lo siguiente: Paso 1: Preparación; Paso 2: Recopilación de información general; Paso 3: Análisis y diagnóstico; Paso 4: Formulación de acciones y rediseño del trámite; Paso 5: Implementación y monitoreo; Paso 6: Evaluación y ciclo continuo de racionalización; Caja de herramientas	Inventario de los trámites ofrecidos por la Policía Nacional (como el Certificado de Antecedentes Judiciales, permisos de seguridad privada, etc.). Revisión de los procedimientos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).
HACER	8.1 Planificación y control operacional 8.2 Requisitos para los productos o servicios 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	Simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos.	Puesta en marcha de trámites en línea a través de la Plataforma de Trámites y Servicios de la Policía Nacional. Simplificación de requisitos para los ciudadanos, eliminando pasos redundantes.
	8.2.1 Comunicación con el cliente	Facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con las entidades públicas.	Campañas informativas para facilitar el acceso y comprensión de los procedimientos.
	8.5 Producción y provisión del servicio	Implementar trámites totalmente en línea para los ciudadanos.	

MIPG – Componente relacionado: Participación Ciudadana

Fase PHVA asociada	ISO 9001:2015 – Numerales alineados	Requerimientos políticas MIPG	Aplicación en la gestión policial
PLANEAR	8.1 Planificación y control operacional 8.2.1 Comunicación con el cliente	Diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento). Para esto tenga en cuenta lo siguiente: Identifique los ciudadanos de mayor interés; Identifique con sus áreas de trabajo misionales sus espacios de participación; Defina canales y actividades; Incluya acciones transversales; Defina recursos humanos, presupuesto y materiales; Establezca metas e indicadores; Consolide, analice y divulgue.	Identificación de líderes, organizaciones comunitarias, juntas de acción comunal y veedurías que interactúan con la institución. Inclusión de la voz ciudadana en la planeación de programas de convivencia y seguridad.
	8.5 Producción y provisión del servicio 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	Realizar los ejercicios de rendición de cuentas durante el ciclo de la gestión, que permita el ejercicio de control social y evaluación de la ciudadanía.	Ejecución de programas como Frentes de Seguridad, Policía y Comunidad en Línea y Red de

HACER	8.2 Requisitos para los productos o servicios 8.5 Producción y provisión del servicio 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	Ejecutar las estrategias de Participación ciudadana, estas deben contener: Las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones y grupos de valor; Reuniones con veedurías; Registro de las observaciones realizadas por la ciudadanía, veedurías y grupos de valor con sus respectivos correctivos de dichas observaciones; La realización de eventos públicos de participación ciudadana teniendo en cuenta la inclusión; La identificación y socialización de la información que servirá de insumo para el desarrollo de la actividad de participación ciudadana; La convocatoria de las actividades programadas de participación ciudadana; El análisis de las recomendaciones u observaciones recibidas durante la actividad para ajustar o mejorar a lo que haya lugar; Los mecanismos o procedimientos mediante los cuales la ciudadanía pueda participar en la formulación de políticas de la entidad.	Participación Cívica. Jornadas de rendición de cuentas presenciales y virtuales, con participación de la comunidad. Uso de redes sociales y canales digitales para interacción y denuncia ciudadana responsable. Actividades pedagógicas para fortalecer la confianza y el respeto entre comunidad y Policía.
	8.2 Requisitos para los productos o servicios 8.5 Producción y provisión del servicio 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	Ejecutar las estrategias de Rendición de Cuentas, teniendo en cuenta los siguientes parámetros: Realizar audiencias públicas participativas mínimo 2 veces al año. Utilizar medios electrónicos para el desarrollo de las mismas; Utilizar el lenguaje claro para brindar la información de la rendición de cuentas; Publicar la información a través de los diferentes canales, acorde a la normativa; Preparar la información de acuerdo a las necesidades de los grupos de interés y temas priorizados; La convocatoria a los ciudadanos y grupos de interés.	
VERIFICAR ACTUAR	7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 9.1.3 Análisis y evaluación	Evaluar los resultados y retroalimentar (participación ciudadana y rendición de cuentas) incorporando los siguientes elementos: Hacer la evaluación de las audiencias públicas; Publicar en la sede electrónica las memorias de las audiencias públicas; Determinar los correctivos o mejoras a que haya lugar de acuerdo a las observaciones de la ciudadanía o grupos de interés; Analizar los resultados de la implementación de la estrategia donde se determine el número de actividades, grupos de valor involucrados, fases del ciclo donde participaron y resultados de la incidencia de la participación; Publicar y divulgar los resultados; Publicar los reportes individuales internos, para consulta del público; Documentar buenas prácticas.	Evaluación del cumplimiento de compromisos adquiridos en espacios de diálogo comunitario. Revisión de indicadores de participación, colaboración ciudadana y transparencia. Reconocimiento a líderes comunitarios y experiencias exitosas de participación colaborativa. Publicación de resultados y buenas prácticas en el portal de transparencia institucional.
MIPG – Componente relacionado: Transparencia y Acceso a la Información			
Fase PHVA asociada	ISO 9001:2015 – Numerales alineados	Requerimientos políticos MIPG	Aplicación en la gestión policial
PLANEAR	8.1 Planificación y control operacional 8.2 Requisitos para los productos o servicios 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	Armonizar los procesos de servicio al ciudadano, gestión documental y las TIC con las dimensiones de transparencia activa, pasiva y gestión de la información. Recuerde que la información pública es un bien público y uno de los principales activos de su entidad.	Formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) con enfoque en transparencia. Identificación de la información pública de oficio (normativa, presupuestal, contractual, etc.) y planificación de su divulgación en la página web institucional y el SECOP II.
	7.4 Comunicación 8.1 Planificación y control operacional 8.2.1 Comunicación con el cliente	Estructurar lazos comunicantes entre la información pública de su entidad y los procesos de participación y rendición de cuentas, a fin de que el ciudadano conozca y retroalimente la gestión en ambos espacios a través de la información pública.	Articulación del componente con la Oficina de Planeación y la Oficina de Comunicaciones Estratégicas.
HACER	8.2.1 Comunicación con el cliente	Publicar información de manera proactiva, el derecho de acceso a la información no radica únicamente en la obligación de dar respuesta a las peticiones, sino también en el deber de publicar y divulgar documentos y archivos de valor para el ciudadano y que constituyen un aporte en la construcción de una cultura de transparencia.	Publicación y actualización oportuna de la información institucional en el Portal de Transparencia y demás medios digitales. Ejecución de campañas institucionales sobre el derecho de acceso a la información.
MIPG – Componente relacionado: Gestión del Talento Humano			

Fase PHVA asociada	ISO 9001:2015 – Numerales alineados	Requerimientos políticas MIPG	Aplicación en la gestión policial
HACER	7.1.2 Personas	Desarrollar el programa de Estado Joven en la entidad.	Ejecución del PIC en áreas como derechos humanos, investigación criminal, servicio comunitario y liderazgo ético.
	7.4 Comunicación	Divulgar e implementar el programa Servimos en la entidad	