



MEJORES PRÁCTICAS APLICADAS PARA LA ORGANIZACIÓN, CONSERVACIÓN Y TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS AL ARCHIVO CENTRAL DE LA FISCALÍA GENERAL DE CUENTAS





Objetivo

Contribuir al mejoramiento de las competencias en materia de Gestión Documental, optimizar los procesos, ahorrar tiempo y recursos en la búsqueda y gestión de la información custodiada.



Programa

Normas Legales

Estándares de la FGC

Clasificación de los Archivos

Documentos de apoyo

Foliación



BREVE HISTORIA DE

- Ley 56 de 25 de mayo de 1904 crea el Tribunal de Cuentas
- 1916 se crea el Código Fiscal
- 1918 reformas fiscales

Posteriormente, nace la Ley 32 de 1984 CGR resurgimiento de la Jurisdicción de Cuentas

- 1990 crea la DRP
- 2008 nace la Ley 67 que crea la Fiscalía General de Cuentas



AUTORIDADES



Waleska R. Hormechea Beluche
FISCAL GENERAL DE CUENTAS



Andrés A. Mojica García De Paredes
SECRETARIO GENERAL



Misión

Somos la instancia dentro de la Jurisdicción de Cuentas con la responsabilidad legal de investigar las supuestas irregularidades en el manejo de los fondos y bienes públicos, por parte de empleados y agentes de manejo, contenidas en los reparos formulados por la Contraloría General de la República, acatando las normas de derecho internacional, la Constitución Política y la Ley, para la efectiva y oportuna recuperación de los bienes del Estado.

Visión

Consolidarnos a mediano plazo, como una instancia de investigación patrimonial eficaz, efectiva y eficiente, cimentada en una metodología científica, mejores prácticas e innovación tecnológica, con recurso humano técnico y especializado, dentro de una cultura organizacional de trabajo en equipo institucional e interinstitucional, mejora continua y orientada al logro de las metas trazadas, con la optimización de los recursos financieros para brindar un servicio de calidad al usuario.



**Fiscalía General
de Cuentas**
REPÚBLICA DE PANAMÁ

POLÍTICA DE CALIDAD

La Fiscalía General de Cuentas de Panamá, como instancia de investigación patrimonial, coadyuvante de la Jurisdicción de Cuentas, enfocada en la recuperación de los fondos y bienes públicos, se compromete con la ciudadanía y las instituciones involucradas, en brindar servicios orientados a la Prevención de la Afectación al Patrimonio del Estado, a la Formación Continua en Materia de Jurisdicción de Cuentas y a la Investigación de la Afectación Patrimonial, con oportunidad, integridad, transparencia, innovación tecnológica, cooperación y alianzas estratégicas; cumpliendo la normativa legal y otras regulaciones aplicables, con un talento humano orientado al mejoramiento de la gestión e inspirado en la sostenibilidad y la excelencia.



NORMA ISO 9001:2015

PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



1

ENFOQUE AL CLIENTE.

2

LIDERAZGO

3

COMPROMISO CON LAS PERSONAS

4

ENFOQUE DE PROCESOS.

5

MEJORA CONTINUA.

6

TOMA DE DECISIONES EN BASE A EVIDENCIAS

7

GESTIÓN DE LAS RELACIONES.



PLAN ESTRATÉGICO 2020-2025

-  *Fortalecimiento de la Investigación Patrimonial*
-  *Modernización y Transformación de la Gestión Pública Institucional*
-  *Innovación Tecnológica al Servicio del Usuario*
-  *Fortalecimiento del Recurso Humano Técnico y Especializado*



ESTRUCTURA Y CONFORMACIÓN





SIAP



SEN

COORDINACIÓN DE RECEPCIÓN Y NOTIFICACIONES

ARCHIVO CENTRAL

DIGITALIZACIÓN

RECEPCIÓN

NOTIFICACIONES y MENSAJERIA

RECEPCIÓN DE TRANSFERENCIA Y CONSULTA DE EXPEDIENTES

ESTRUCTURACIÓN DE EXPEDIENTES

ADM-JUR

Oficios-boletas notas

ÁREA DE CLASIFICACIÓN ORGANIZACIÓN Y ALMACENAMIENTO

JURÍDICOS

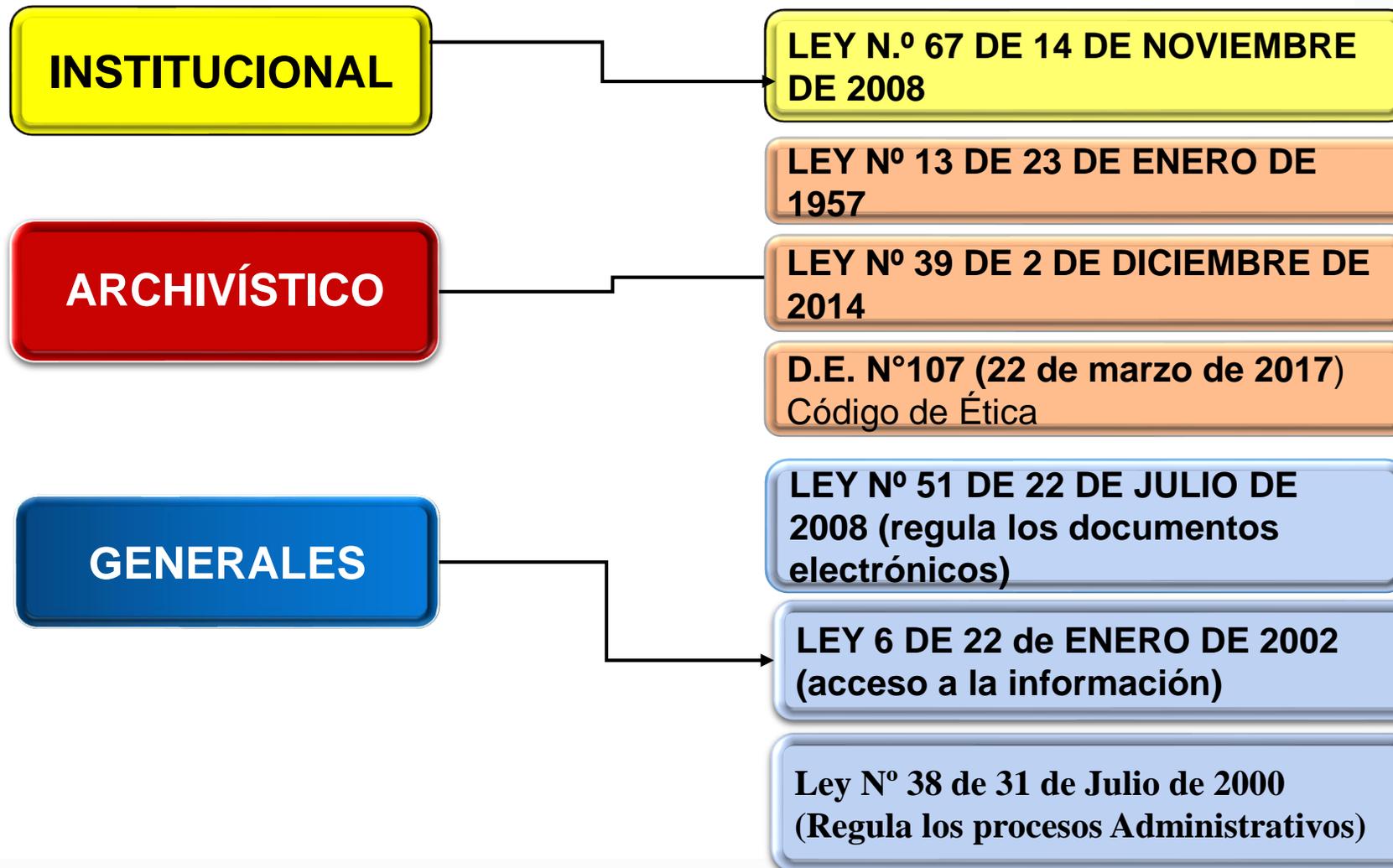
ADMINIST

Capt. Datos-Dig

MC

DEPARTAMENTOS

MARCO LEGAL



Archivo Central

Objetivos

Funciones



LEY No.13 DE 23 DE ENERO DE 1957

Establece normas para:

Formar, organizar, clasificar, guardar, manejar, evaluar y disponer, así como facilitar el acceso a la consulta de documentos existentes en las Oficinas de la República, y velar por la conservación adecuada de los fondos documentales del país.



LITERAL “A” DEL ARTÍCULO 8

Establece:

Todas las dependencias del Estado están obligadas a establecer y mantener en su seno, programas de manejo de documentos y archivos de su pertenencia.

NORMAS

ISAD(G)

Proporcionan directrices para la descripción de los fondos y las partes que los componen.

**ISO
3166**

Códigos para la representación de nombres y países

ISO/15489

Directrices respecto a política de gestión documental



NORMAS NACIONALES

MEF

CODIFICACIÓN DE INSTITUCIONES

ESTRUCTURA

DIRECCIONES, DEPARTAMENTOS Y SECCIONES

DIGECA

EXPEDIENTES DE RECURSOS HUMANOS

TDR

TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

CLASIFICACIÓN DE LOS ARCHIVOS





CLASIFICACIÓN DE LOS ARCHIVOS DE FGC

- **El Archivo Jurídico**
- **Archivo Administrativo**
- **El Archivo Académico**



ARCHIVO

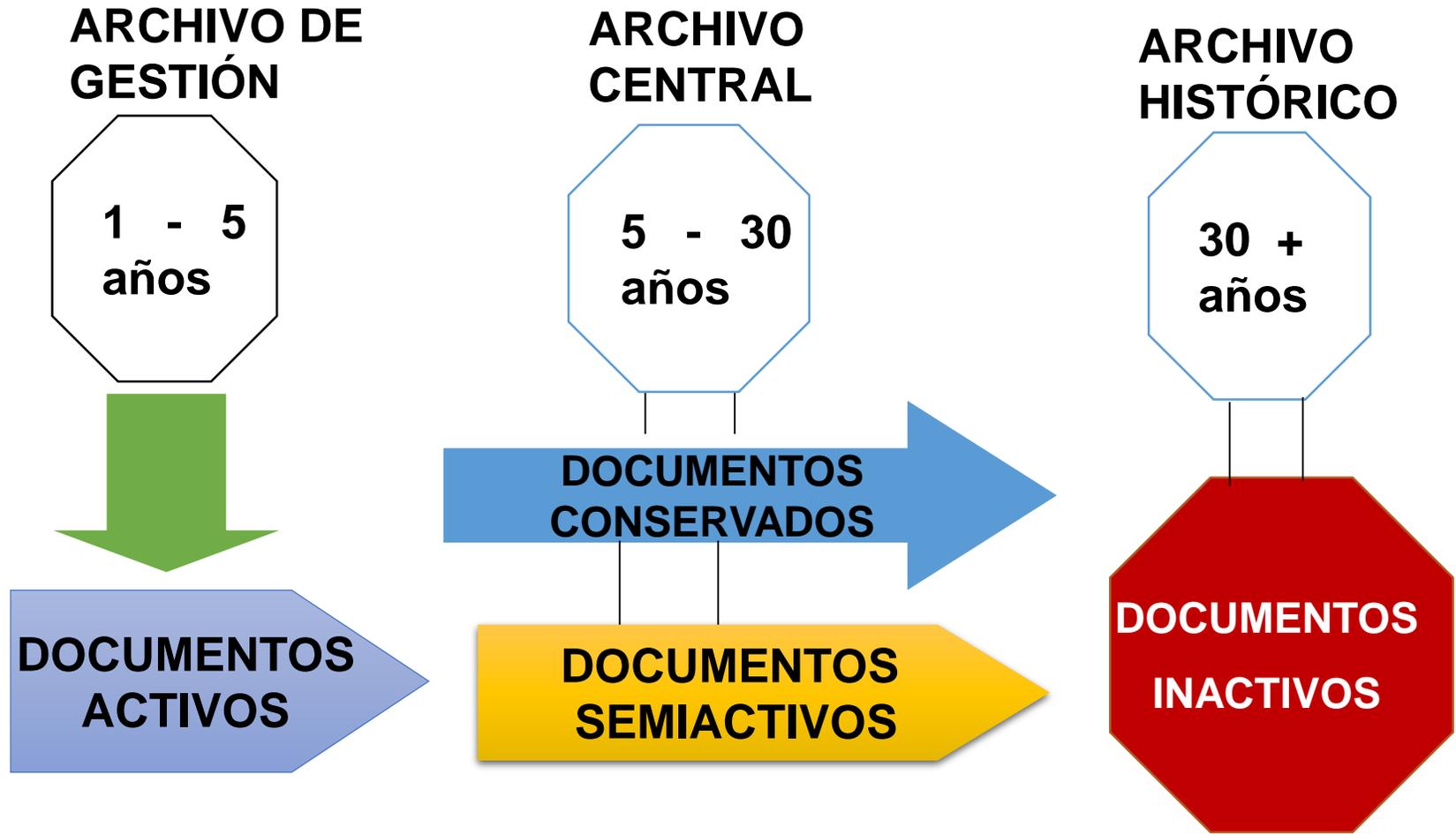
ARCHIVO DE GESTIÓN

Son los que permanecen en la oficina mientras están en trámite

ARCHIVO CENTRAL

Documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad, su consulta no es frecuente, pero siguen teniendo vigencia y son objeto de consulta por las propias oficinas

CLASIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS- EDAD



DIFERENCIAS

ARCHIVO

MANUSCRITOS
EXPEDIENTES
LEGAJOS
PLANOS
COLECCIONES
DESCRIBE

BIBLIOTECA

IMPRESOS
TEXTOS
REVISTAS
BOLETINES
MEMORIAS
COLECCIONES



DOCUMENTOS QUE SE ENCUENTRAN EN UN ARCHIVO DE GESTIÓN:

DOCUMENTOS DE ARCHIVO

DOCUMENTOS DE APOYO INFORMATIVO

DOCUMENTOS DE APOYO INFORMATIVO

- SOBRE UN ASUNTO A LA GESTIÓN
- NO SON ORIGINALES. (LIBROS, BOLETINES, FOTOCOPIA)
- NO SE CONSIDERAN PATRIMONIO DOCUMENTAL
- NO SE TRANSFIEREN AL ARCHIVO CENTRAL
- SE PUEDEN DESTRUIR
- SI SE DECIDE GUARDARLOS SERÍA EN LA BIBLIOTECA





FONDO DOCUMENTAL

Conjunto de documentos, de cualquier formato o soporte, producidos orgánicamente y/o reunidos y utilizados por una persona particular, familia u organismo en el ejercicio de sus actividades".

CUADRO DE CLASIFICACIÓN

Identificar la procedencia de los documentos teniendo en cuenta la estructura orgánica y las funciones desarrolladas por la institución a lo largo de su gestión.

SERIES DOCUMENTALES

Conjunto de documentos generados por un sujeto productor en el desarrollo de una misma actividad administrativa y regulado por la misma norma de procedimiento

EJEMPLO SERIES DOCUMENTALES

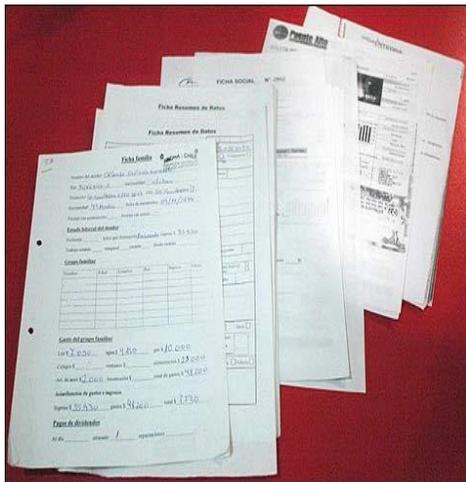
FONDO: FISCALÍA GENERAL DE
CUENTAS / FGC

SERIE : DESPACHO SUPERIOR

SUBSERIE: Informes de Gestión



¿CÓMO SE FORMAN LAS SERIES



DOCUMENTOS

+



EXPEDIENTES

+



SERIE DOCUMENTAL



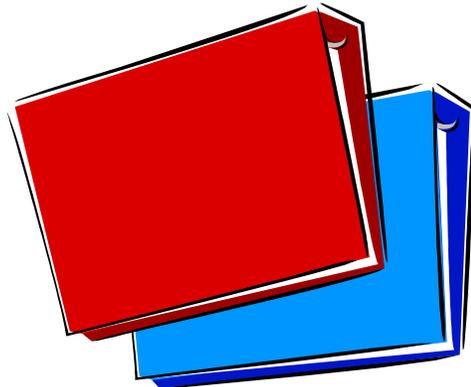
EXPEDIENTE

**PRODUCIDOS POR EL MISMO SUJETO PRODUCTOR
EN LA RESOLUCIÓN DE UN MISMO ASUNTO**

Unidad Documental Simple

Unidad Documental Compuesta

¿CÓMO UBICAR LOS EXPEDIENTES EN LAS CAJAS?



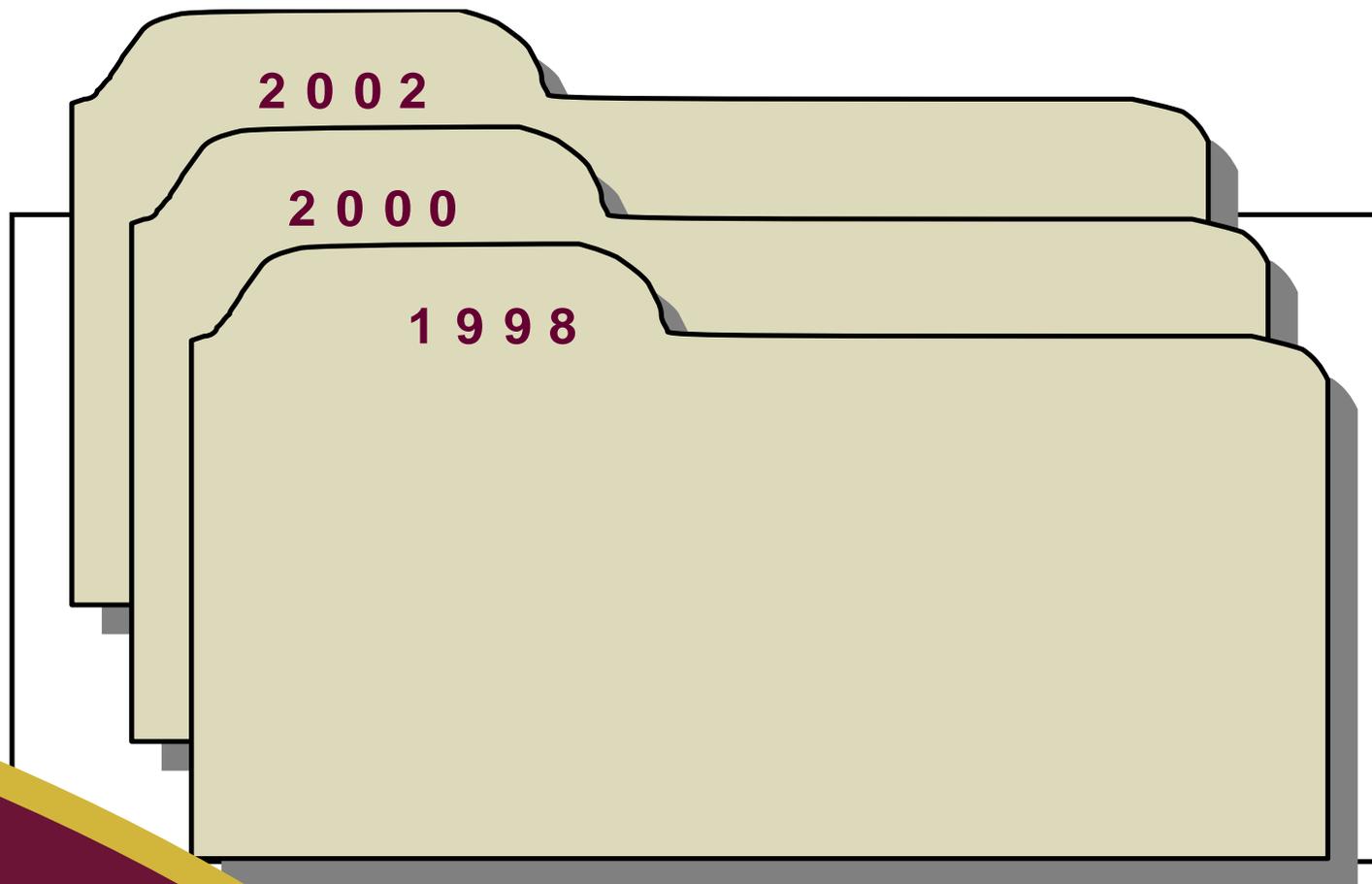
DE IZQUIERDA
A
DERECHA



INCORRECTO



ORDENAMIENTO CRONOLÓGICO EN GAVETAS





CORRESPONDENCIA

CORRESPONDENCIA
EXTERNA

Se ordena cronológicamente en orden inverso, de la más antigua a la más reciente, siempre respetando que la correspondencia sobre el mismo asunto, tanto emitida como recibida, quede agrupada. En este caso el orden cronológico lo marca la fecha del primer documento que forma parte del asunto.



CORRESPONDENCIA INTERNA

Se ordena alfabéticamente por el nombre de las unidades administrativas

Dentro de cada unidad administrativa, la correspondencia de entrada y salida se ordena cronológicamente, dejando delante la más reciente y siempre respetando que la correspondencia sobre el mismo asunto, tanto emitida como recibida quede agrupada. En este caso el orden cronológico lo marca la fecha del primer documento que forma parte del asunto



Correspondencia interna

Se ordena alfabéticamente por el nombre de las unidades administrativas

Dentro de cada unidad administrativa, la correspondencia de entrada y salida se ordena cronológicamente, dejando delante la más reciente y siempre respetando que la correspondencia sobre el mismo asunto, tanto emitida como recibida quede agrupada.

En este caso el orden cronológico lo marca la fecha del primer documento que forma parte del asunto

La correspondencia interna genera gran cantidad de duplicados.

Para evitarlo, seguir el principio de jerarquía. Es decir, la unidad que debe conservar la correspondencia interna, a efectos de su posterior transferencia al Archivo es la que tenga un rango jerárquico superior.



FOLIACIÓN

PAGINACIÓN

Enumerar en orden consecutivo en la parte

PROCESOS

**Escribir el número en la parte superior derecha,
legible sobre un espacio en blanco.**

No omitir ni repetir los números

No utilizar letras A, B, C



GUÍA PARA LA ENTREGA DE DOCUMENTOS AL ARCHIVO

1. Carpetas identificadas con el nombre y año, en buen estado
2. La documentación debe estar en orden cronológico (artículo 69 de la Ley 38 de julio del 2000) de llegada (lo organiza el tramitante del expediente) cerrado el expediente.
3. Proceso de foliación recomendando utilizar en tinta azul, en la parte superior derecha, números claros, donde no exista texto, no se duplique números ni letras, sin prefijos ni letras, no números repetidos, sin saltos, deben ser números corridos.
El volumen del tomo que no pase de 800 fojas (criterio de la institución).
En caso de cualquier accidente en el expediente se recomienda un informe secretarial detallando la situación o que sucedió, las acciones que se tomaran para subsanar la acción y va dirigido al jefe (superior jerargico) dependiendo del departamento porque se refoleo (forma correcta para corregir es trazando una diagonal).
4. Todos los documentos que tengan reverso deben de llevar R- # de la foliatura existente en la parte frontal del documento superior izquierda.
5. Llena el formulario para la transferencia documental dependiendo del Departamento que lo requiera que es enviado vía correo por parte de la sección de expediente y notificaciones. (listar todas las carpetas en orden cronológico).
6. Se envía un memo o nota adjuntando el listado de la transferencia de documentos.

CARPETA DE PERSONAL RECURSOS HUMANOS



Planteada en una resolución para el año 1995 a todos los ministerios, y actualmente, se encuentra desactualizada.

DIVISIONES



DISTRIBUCIÓN DE LA CARPETA DE RECURSOS HUMANOS- DIGECA

1 DESCRIPCIÓN DEL PUESTO ACTUAL

2 CARTAS DE ADVERTENCIAS DE POSIBLES SANCIONES

3 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

4 INCAPACIDADES

5 PERMISOS

6 INFORMES DE ASISTENCIA

7 NOTAS DE QUEJAS PETICIONES Y RECLAMOS

Planteada en una resolución para el año 1995 a todos los ministerios, y actualmente, se encuentra desactualizada.



FLUJOS DOCUMENTALES



25

JURÍDICOS

5

ADMINISTRATIVOS





DIGITAL

01. ORGANIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS.

02. IDENTIFICACIÓN DE LA TIPOLOGÍA DOCUMENTAL

03. ESTABLECIMIENTO DE NOMENCLATURAS Y CODIFICACIÓN

04. CREACIÓN DE ESTRUCTURAS, PLANTILLAS Y GUIAS PARA LA OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS.

05. CREACIÓN DEL CUADRO DE CLASIFICACIÓN DIGITAL.



NOMENCLATURAS

01.

FLUJO	DOCUMENTOS	NOMENCLATURA
Recepción de Informe de Auditoria	Proveído de Cierre de Tomo	PCT
	Proveído de Apertura de Tomo	PAT
Elaboración y firma del proveído de entrada (Ingreso o Reingreso)	Proveido de Entrada de la Investigación	PEI
	Proveído de Entrada (ampliación).	PEA
	Proveido de Entrada (complementación).	PE-COM
	Proveido de Entrada (prorroga).	PEP
	Proveido de Entrada (saneamiento).	PES
	Proveído de Entrada (corrección).	PEC



FLUJOS PARA INGRESO DE INFORMACIÓN EN LA SECCIÓN DE EXPEDIENTES

**01. EXPEDIENTE NUEVO Y
PROVIDENCIA**

02. REINGRESOS

16. TRASLADOS

18. NOTIFICACIONES

**20. EDICTOS DEL TC,
PARA CONOCIMIENTO
RESPUESTA DE OFICIOS
BASTANTEO DE PODER**



Criterios de la Digitalización

1

Verificación pre-Digitalización

- IDENTIFICACIÓN DE AGENTES NOCIVOS
- CORRECTA FOLIACIÓN
- VALIDACIÓN DE AUTENTICIDAD

2

Características establecidas

- FORMATO PDF
- RESOLUCIÓN DE 300 PPP
- ESCALA A COLORES
- ESTABLECIMIENTO DE NOMENCLATURAS SEGUN METADATOS

3

Digitalización

- DE FORMA VERTICAL

4

Verificación, edición y certificación QR

- VERIFICACIÓN DE METADATOS
- CERTIFICACIÓN DE DIGITALIZACIÓN MEDIANTE QR.



TECNOLOGÍA CLAVE PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA FISCALIA GENERAL DE CUENTAS

Gestión de Documentos Electrónicos :

Software diseñado para gestionar y organizar documentos electrónicos de manera eficiente, permitiendo su almacenamiento, búsqueda y recuperación.

Sistemas de Gestión de Contenidos:

Plataformas que facilitan la creación, edición y publicación de contenido digital.

Automatización de Procesos Documentales:

Implementación de sistemas que automatiza la información a través de flujos.

Firma Electrónica Calificada:

Permite la validación y autenticación de documentos electrónicos, garantizando su integridad y legalidad.



FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE CALIDAD EN LA GESTIÓN, CONTROL Y CONSERVACIÓN DEL ARCHIVO DE LA FGC



NORMA ISO 9000-2015

PHVA FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE GESTIÓN, CONTROL Y CONSERVACIÓN DEL ARCHIVO DE LA FGC

Gestión de Archivo, Planes y Programas Archivísticos

Planeación para la producción, Identificación, Clasificación, organización, Codificación, almacenamiento, transferencia, y conservación física y digital de los documentos del Archivo.

Archivólogo

Gestión de Tecnología

Gestión del Talento Humano

Instrumentos de Consulta y Control Archivísticos

- Inventario General de todas las series documentales.
- Cuadro General de Clasificación Archivístico.
- Instructivo de Elaboración de Inventario documental.
- Guías de procesos archivísticos.

Archivólogo

Gestión del Talento Humano

Gestión de Tecnología

Conservación preservación y seguridad de los Documentos Físico en el Archivo.

Condiciones Ambientales (iluminación, humedad temperatura).
 Medidas Condiciones de Almacenamiento (cajas y carpetas libres de ácido) Estantería de metal y corta fuego.
 Condiciones de Seguridad: extintores y detector de humo y cámaras digitales.
 Condiciones de limpieza de piso y mobiliarios y documentos: aspiradoras.

Archivólogo

Gestión del Talento Humano

Gestión de Tecnología

Transferencia Documental

Transferencia Física: (formularios de entrega de series documentales, especificar la unidad de conservación y almacenamiento, foliación su autenticidad e integridad).

Transferencia Digital: (cotejo del contenido de cada expediente con los metadatos necesarios para su respectiva recuperación).

Archivólogo

Gestión Logística

Gestión de Comunicaciones

Gestión del Talento Humano

Gestión de Finanzas

Gestión de Tecnología

Asesoría Legal y Contratación

1. Tribunal de Cuentas 2. Otras Instituciones

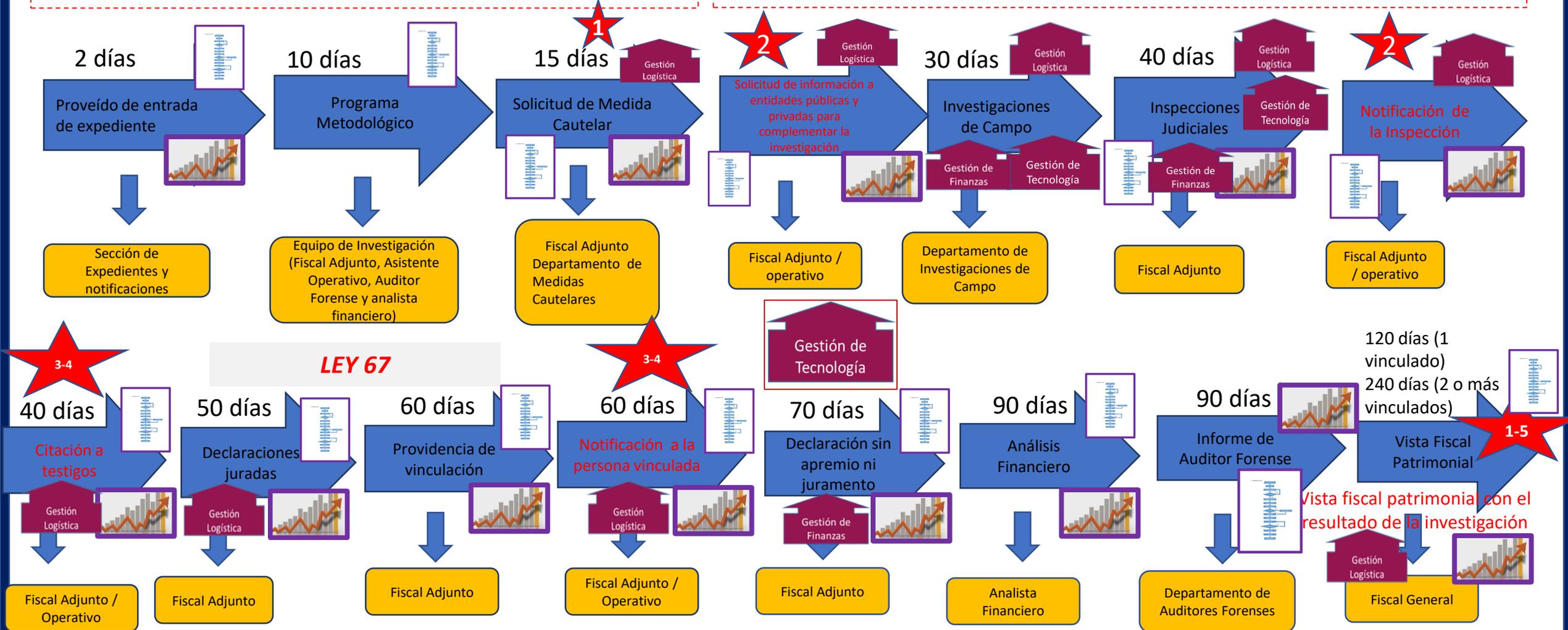
Referencias:

- Ley No. 67 de 14 de noviembre de 2008 Que desarrolla la Jurisdicción de Cuentas y reforma la Ley 32 de 1984, Orgánica de la Contraloría General de la República.
- Ley N°13 de 23 de enero de 1957, que establece normas para formar, organizar, clasificar, guardar, manejar, evaluar y disponer, así como facilitar el acceso a la consulta de documentos existentes en las oficinas de la República y velar por la conservación adecuada de los fondos documentales del país.
- Ley N°6 de 22 de enero de 2002. Que dicta normas para la transparencia en la gestión pública, establece la acción de Hábeas Data y dicta otras disposiciones.
- Ley N° 51 de 22 de julio de 2008, que define y regula los documentos electrónicos y las firmas electrónicas y la prestación de servicios de almacenamiento tecnológico de documentos y de certificación de firmas electrónicas y adopta otras disposiciones para el desarrollo del comercio electrónico.
- ISAD (G) Norma Internacional General de Descripción Archivística.
- ISAAR (CPF): Norma Internacional sobre los Registros de Autoridad de Archivos relativos a Instituciones, Personas y Familias ..
- Norma ISO 15489 se centra en los principios de la gestión de documentos.
- Ley 39 del 2 de diciembre de 2014 se reconoce la profesión de archivólogo en Panamá, se rigen sus funciones y se le otorga la idoneidad a quienes la ejercen.

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN

Análisis y planificación de la Investigación

Ejecución de los actos de investigación



Actuaciones judiciales

Resultado de la Investigación

1. Tribunal de Cuentas 2. Instituciones Afectadas 3. Abogados 4. Personas Investigadas 5. Sociedad

	NOMBRE DEL PROCESO:	DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS JURIDICOS	FUNCIONARIOS INVOLUCRADOS EN EL PROCESO:	Digitalizadores de la SEN	FICHA-SEN-02-2023 PROCESO DE DIGITALIZACIÓN Referencia Manual de Proceso MP-FGC-DGI-01
	OBJETIVO	Crear y mantener actualizado el expediente digital, escaneando las actuaciones y diligencias del proceso de cuentas, con todos los criterios establecidos. Norma: UNE-ISO/TR 13028:2011			

<u>ENTRADAS</u>	<u>DESARROLLO DEL PROCESO</u>	<u>SALIDAS</u>
<ul style="list-style-type: none"> - INFORMES DE AUDITORIA - PRORROGAS - TRASLADOS - NOTIFICACIONES 	<p>A. DIGITALIZACIÓN DEL EXPEDIENTE (conformado inicialmente y a medida que se vayan incorporando actuaciones):</p> <ul style="list-style-type: none"> -Verificación de foliación (secuencial) -Crear o actualizar en la carpeta 55 -Crear o actualizar en el OpenKM <p>B. DIGITALIZAR ACTUACIONES EN EL EXPEDIENTE:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Verificación de foliación (secuencial) -Act. en la carpeta 55 Y OpenKM <p>C. DIGITALIZACION DE TRASLADOS REMITIDOS POR EL TC</p> <ul style="list-style-type: none"> -Actualización de las actuaciones -Verificación de foliación (secuencial) -Dig. resolución de traslado y demás documentos -Dig. contestación de traslado de la FGC al TC y su oficio remisorio -Act. en la carpeta 55 Y OpenKM -Subir recibidos a las mencionada carpeta y plataforma <p>D. DIGITALIZACIÓN DE LA NOTIFICACION REMITIDA POR EL TC</p> <ul style="list-style-type: none"> -Actualización de las actuaciones -Verificación de foliación (secuencial) -Digitalizar resolución de notificación y demás documentos -Actualizar en la carpeta 55 Y OpenKM <p>E. DIGITALIZACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NOTIFICADA</p> <ul style="list-style-type: none"> -Verificación de foliación (secuencial) -Digitalizar sello donde se notificó el Fiscal General de Cuentas -Digitalizar oficio remisorio de la FGC al TC -Digitalizar recurso cuando corresponda -Subir recibidos a las mencionada carpeta y plataforma 	<ul style="list-style-type: none"> - VISTA FISCAL - CONTESTACIÓN DE TRASLADO - RESOLUCION NOTIFICADA -SOLICITUD DE MEDIDAS CAUTELARES -RECURSO DE RECONSIDERACIÓN -SOLICITUD DE PRORROGAS <p>PROCURAR ACTUALIZAR EL EXPEDIENTE ANTES DE SER REMITIDO AL TRIBUNAL DE CUENTAS Y DIGITALIZAR EL OFICIO REMISORIO QUE LO ACOMPAÑA.</p>
<u>OBSERVACIONES</u>		<u>RECURSOS PARA LA TAREA</u>
<ul style="list-style-type: none"> - MANTENIMIENTO DE SCANNER - LIMPIEZA DE CLIPS - CUIDADO DE LOS DOCUMENTOS 		<ul style="list-style-type: none"> - PERSONAL - MATERIALES DE OFICINA - APLICATIVOS INFORMATICOS - EQUIPO TECNOLOGICO



SISTEMA DE CARRERA POR MÉRITOS

Para el periodo de enero 2022 a mayo 2023 se ha convocado los siguientes concursos abiertos:

CUADRO N.º 13. CONVOCATORIAS DE CONCURSOS ABIERTOS

Resolución	Cargo	Estado
N.º FGC-CFGC-003-22	Estadístico	Desierto
N.º FGC-CFGC-004-22	Archivólogo	Desierto
N.º FGC-CFGC-005-22	Fiscal Adjunto	Adjudicado
N.º FGC-CFGC-006-22	Oficial de Protocolo	Adjudicado
N.º FGC-CFGC-001-23	Fiscal Adjunto	Adjudicado
N.º FGC-CFGC-002-23	Asistente Operativo Jurídico	En proceso
N.º FGC-CFGC-003-23	Asistente Operativo Jurídico	En proceso
N.º FGC-CFGC-004-23	Analista Financiero I	En proceso



Caso de Éxito

INSTRUCTIVO

**Consulta Virtual
de Expedientes**

PARA CONTAR CON LA RESPECTIVA
CREDENCIAL ESCRIBA AL CORREO

✉ siap@fiscaliadecuentas.gob.pa.

PLATAFORMA PARA LA CONSULTA
DE EXPEDIENTE CONTENTIVOS DE LAS INVESTIGACIONES DE
POSIBLES AFECTACIONES PATRIMONIALES AL ERARIO

HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS UTILIZADAS POR LA FGC

- **Gestor Documental -Signes**
- **Open KM**
- **Evaluación de desempeño**
- **Pruebas Psicométricas**
- **Plataforma de Datos Cruzados**
- **Blackboard**
- **Firma Digital**
- **Consulta de expedientes**
- **Plataforma de Generador de Certificados**
- **Mesa de ayuda**
- **SAR – Sistema de Administración de Recursos Humanos**
- **Página WEB de la Fiscalía General de Cuentas**
- **Página Web del IFPA**
- **Dspace**
- **Solicitud de Bienes y Servicios**
- **Intranet**





HERRAMIENTAS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Con el objetivo de contar con herramientas de inteligencia artificial para apoyar y coadyubar con las operaciones de la Fiscalía General de Cuentas,.Este es uno de los primeros pasos hacia la utilización de la ciencia de datos en el entorno de la investigación





DESAFÍOS EN LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA FGC

1

- ⌚ **Seguridad y privacidad de la información:** implementar medidas de seguridad robustas para proteger la información confidencial.

2

- ⌚ **Obstáculos comunes:** Resistencia al cambio, falta de recursos y conocimientos técnicos, preocupaciones sobre la seguridad de los datos.

3

- ⌚ **Necesidad de capacitación:** Proporcionar capacitación y apoyo a los servidores para asegurar una transición exitosa hacia nuevos sistemas y procesos.

El ciclo PHVA es una herramienta orientada a la mejora continua de las organizaciones, los procesos o los proyectos, (incluido el proyecto de vida) que plantea en 4 grandes etapas, denominadas **PLANEAR – HACER – VERIFICAR – ACTUAR**.

**¿Sabes
qué es el ciclo
PHVA?**

NOTISO FGC



Un Sistema de **Gestión de Calidad** formal, proporciona un marco de referencia para **planificar, hacer o ejecutar, verificar o realizar el seguimiento y actuar o ajustar** para mejorar el desempeño de las actividades y de los servicios de una organización.



Visita nuestra Pagina web