



**PLAN ESTRÁTEGICO DE GESTIÓN HUMANA
TELEANTIOQUIA
VIGENCIA 2024**

SOCIEDAD TELEVISIÓN DE ANTIOQUIA LIMITADA
TELEANTIOQUIA

Elaborado por:

COORDINACIÓN DE GESTIÓN HUMANA TELEANTIOQUIA

INTRODUCCIÓN

La Administración Pública se ve enfrentada constantemente a distintos retos y desafíos en virtud de los cambios del mundo actual y el permanente desarrollo tecnológico, lo cual redundará en una mayor y mejor demanda de servicios por parte de la ciudadanía; esto, aunado a las tendencias políticas, sociales y económicas, en especial dentro del post conflicto que se implementa en nuestra Nación, las cuales requieren de una fuerza de trabajo idónea en el marco del desarrollo y la motivación que permita no solo atraer a los mejores servidores, sino que además se logre estimularlos y retenerlos, para lo cual se requiere implementar políticas sólidas de estímulos que agreguen valor a la gestión del recurso más importante de toda organización, SU GENTE.

Es así como, en el marco de la planeación estratégica de TELEANTIOQUIA, además de orientar la gestión al cumplimiento de los objetivos estratégicos alineados con el Plan Estratégico, Teleantioquia, la planeación estratégica del talento humano para la vigencia 2022 en la Entidad, se enfoca en agregar valor a las actividades de desarrollo y bienestar de sus servidores, a través del mejoramiento de las competencias, capacidades, conocimientos, habilidades y calidad de vida, de tal manera que esto redunde en su satisfacción, motivación y compromiso, para que conlleve a la prestación de servicios acordes con las demandas de la ciudadanía y en aras de contribuir a factores determinantes para mejorar la productividad.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

El plan se encuentra enmarcado en buscar que cada servidor, tenga la promesa de ejercer a cabalidad su labor en la Entidad, de tal manera que genere confianza, para lo cual TELEANTIOQUIA fortalecerá mecanismos para facilitar un ambiente laboral favorable, que permitan vigilar la integridad en las actuaciones de los servidores y desarrollará actividades pedagógicas e informativas con temas asociados a integridad y logrando un cambio cultural.

Así mismo, es necesario considerar en el Plan Estratégico del Talento Humano, los atributos de calidad que se deben tener en cuenta en el proceso de vinculación de los servidores a TELEANTIOQUIA, entre otras, gestionando las vinculaciones de acuerdo con los perfiles y competencias definidos para atender las prioridades estratégicas y satisfacer las necesidades de la operación del negocio.

De esta manera, los servidores deben ser conocedores de las políticas institucionales, del direccionamiento estratégico y la planeación, de los procesos de operación y de su rol fundamental dentro de la Entidad, fortalecidos en sus conocimientos y competencias, de acuerdo con las necesidades institucionales,

comprometidos en llevar a cabo sus funciones con atributos de calidad en busca de la mejora y la excelencia.

Para que lo anterior sea posible, es necesario que las condiciones laborales de los servidores se enmarquen en un adecuado ambiente de trabajo para lograr la prevención del riesgo laboral, pero también es indispensable que por su parte haya el compromiso del autocuidado, todo esto, con el fin de generar la satisfacción de sus necesidades y las de su grupo familiar, que contribuyan al mejoramiento continuo de su calidad de vida, dentro de políticas de Talento Humano de TELEANTIOQUIA.

No menos importante, es el tema de la capacitación y en este sentido, es necesario fortalecer los saberes, actitudes, habilidades, destrezas y conocimientos de los servidores públicos, para lo cual se ha construido el Plan de Formación en el marco de las rutas que integran la dimensión del Talento Humano.

1. MARCO LEGAL

A continuación, mediante el marco legal se relaciona la normativa que hace parte del Área de Gestión Humana la cual, proporciona las bases sobre las que implementan los procedimientos y actividades establecidas:

NORMATIVIDAD	TEMA	PROCESO RELACIONADO CON LA NORMA
Resolución 38 del 27 de julio de 2016	Por medio de la cual se adopta el Reglamento Interno de Trabajo	Talento Humano
Acuerdo 21 del 5 de diciembre de 2016	“Por medio del cual se modifica la estructura salarial, estructura organizacional y planta de cargos”	Estructura organizacional estructura salarial y planta de cargos
Acuerdo 14 del 14 de septiembre de 2017	“Por medio del cual se modifica la planta de cargos de la Entidad”	Planta de Cargos
GETH	Guía de Gestión Estratégica de Talento Humano. DAFP	Talento Humano
Resolución 11 del 27 de marzo de 2017	Define los estándares mínimos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para empleadores y contratantes	Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST)
Circular Conjunta N° 13 del 18 de abril de 2007	Formatos únicos de información laboral para trámites de bono pensional	Certificación de Bono Pensional
Decreto Reglamentario 2127 de 1945	“Por medio del cual se reglamenta el contrato individual de trabajo”	Vinculación
Decreto 2279 del 11 de agosto de 2003	Por medio del cual se reglamenta parcialmente el parágrafo del artículo 54 de la Ley 100 de 1993, adicionado por el artículo 21 de la Ley 797 de 2003. CALCULOS ACTUARIALES.	Certificación de Bono Pensionales
Ley 1010 del 23 de enero de 2006	Medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo	Talento Humano

Ley 1064 del 26 de julio de 2006	Dicta normas para el apoyo y fortalecimiento de la educación para el trabajo y el desarrollo humano, establecida como educación no formal en la ley general de educación	Plan Institucional de Capacitación
Ley 734 de 2002	Código Disciplinario Único	Talento Humano
Decreto 1045 de 1978 Ordenanza 15 de 1964 Ordenanza 28 de 1969	Dictan lineamientos acerca de la liquidación de prestaciones sociales	Talento Humano
Ley 100 de 1993	Por medio de la cual se crea el sistema de seguridad social	Seguridad Social
Ley 1607 del 2012	Dictan lineamientos acerca de la liquidación de parafiscales	Parafiscales
Resolución 2388 de 2016	Unificación de conceptos de seguridad social y se creó la PILA	Seguridad Social
Decreto 648 de 2017	Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública	Talento Humano

2. ALCANCE

El Plan Estratégico de Talento Humano de TELEANTIOQUIA inicia con la detección de necesidades y termina con el seguimiento y control de las actividades desarrolladas en el mismo. Por consiguiente, aplica a la población de TELEANTIOQUIA (empleados públicos, trabajadores oficiales y personal temporal), de acuerdo con la normatividad establecida.

3. OBJETIVO GENERAL

Planear, desarrollar y evaluar la Gestión del Talento Humano, a través de las estrategias establecidas para cada una de las etapas del ciclo de vida laboral de los servidores de TELEANTIOQUIA, como centro del modelo, de tal manera que esto contribuya al mejoramiento de las capacidades, conocimientos, competencias y calidad de vida, en aras de la creación de valor público.

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Fortalecer las habilidades y competencias, a través de actividades de capacitación, entrenamiento, inducción y reinducción, acordes con las necesidades identificadas en los diagnósticos realizados, para un óptimo rendimiento.

- ✓ Propiciar condiciones para el mejoramiento de la calidad de vida laboral de los servidores públicos de la Entidad y su desempeño laboral, generando espacios de reconocimiento, esparcimiento e integración familiar, a través de programas de Bienestar Laboral e Incentivos, que fomenten el desarrollo integral y actividades que satisfagan las necesidades de los servidores, así como actividades de preparación para el retiro de la Entidad por pensión.
- ✓ Definir e implementar las pautas y criterios para anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el desempeño de las actividades de los servidores.
- ✓ Mantener la estructura y planta de personal optima que requiere TELEANTIOQUIA para el cumplimiento de su misión y que permita la continuidad en la prestación del servicio.

5. PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN ESTRATÉGICA

5.1 Disposición de la información

5.1.1. Caracterización de los servidores:

A través de la Matriz de Sociodemográfica de la Población, se mantiene actualizada la información relacionada con: antigüedad, nivel educativo, edad, género, tipo de vinculación, experiencia laboral, entre otros, de los servidores de TELEANTIOQUIA, como el principal insumo para la administración del Talento Humano.

5.1.2. Caracterización de los empleos:

La caracterización de los empleos se visualiza a través de la planta de personal, como se observa en la siguiente tabla¹:

Número de empleos de la Entidad	
Nivel	Planta
Directivo	10
Profesional	52
Técnico	80
Asistencial	22
Total	164

5.1.3 Resultado de medición del clima organizacional

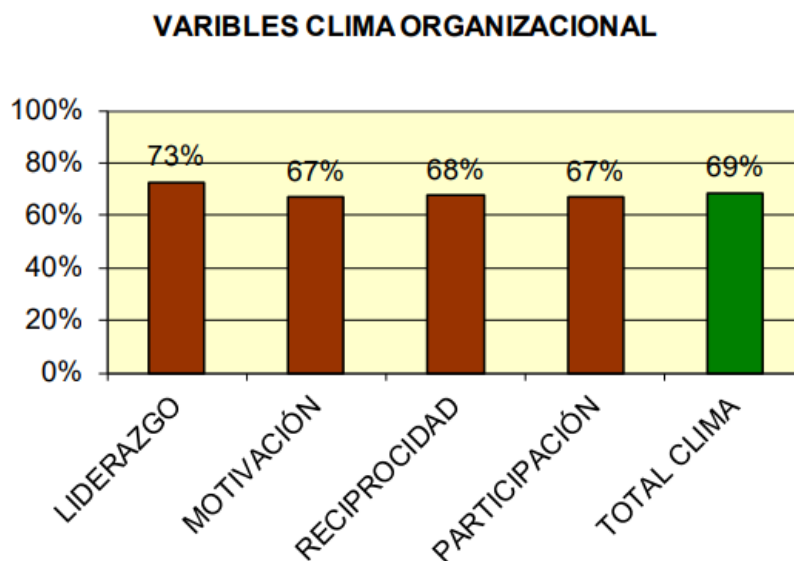
El CLIMA ORGANIZACIONAL se define como *“el ambiente psicosocial en el cual se desenvuelven los empleados de una organización”* el cual obedece a todas las condiciones que ofrece la empresa a sus trabajadores y según la percepción de estos frente a las mismas, se generarán pensamientos, emociones y comportamientos que

¹ Fuente: Elaboración del Área de Gestión Humana. Corte 31 de diciembre 2021.

pueden impactar positivamente o negativamente indicadores como: rotación, ausentismo, accidentalidad, desempeño, productividad, entre otros, por ello la importancia del estudio de clima organizacional, el cual permite identificar aspectos que se pueden convertir en factores de riesgos desde el punto de vista psicosocial, por tanto brinda elementos para organizar planes de intervención que se orienten a fortalecer la calidad al interior de las organizaciones, así como a prevenir los riesgos identificados y con ello la disminución del impacto en los indicadores corporativos.

Con el estudio de clima organizacional de TELEANTIOQUIA se pretende precisar la percepción que los empleados tienen frente a variables como el Liderazgo, la Motivación, la Reciprocidad y la Participación, con sus respectivas sub variables, lo anterior, con el fin establecer un plan de intervención psicosocial según los resultados obtenidos.

Para la vigencia 2022, se realizó la medición de clima organizacional en el mes de noviembre, con 140 de los 148 empleados vinculados, es decir, una muestra del 94,6% de la población, y se encontró que el puntaje obtenido en las variables contempladas estuvo por encima del 67%, quedando con un total del **69%**, equivalente a un nivel medio a **MEDIO – ALTO**; este indicador de clima se percibe de manera positiva, conservando un percepción muy similar a la del estudio anterior, donde **LIDERAZGO** fue la mejor puntuada (al igual que en la vigencia anterior) y la de menor puntuación fue **MOTIVACION** Y **PARTICIPACIÓN** ambas con el mismo puntaje.



La próxima medición de clima organizacional, proyecta para el 2024 de acuerdo al marco normativo.

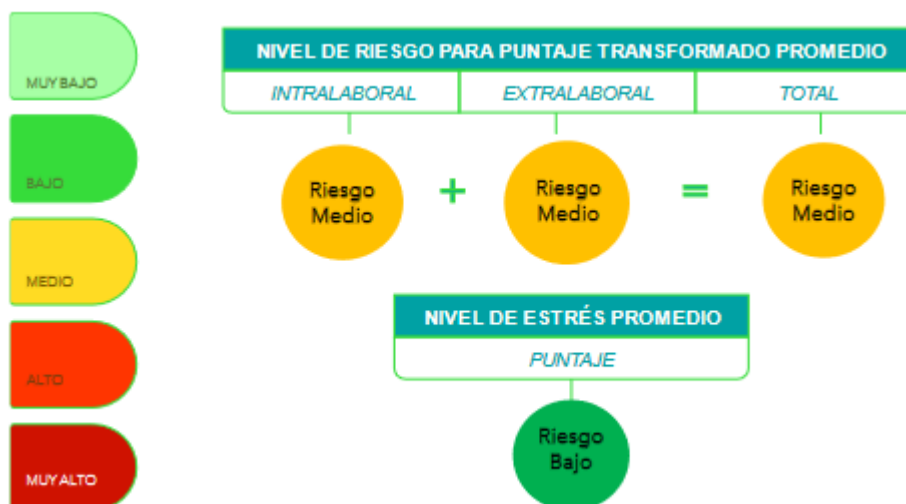
5.1.4 Resultado de medición de Riesgo Psicosocial

La Resolución 2646 de 2008 en el Capítulo I, Artículo 3o, define los factores psicosociales como “*Las condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo*”. Comprenden los aspectos intra laborales (condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador) y extra laborales (externos a la organización) las cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas al igual que las consideraciones de la Resolución 2404 de 2019.

En Teleantioquia, la última medición de Riesgo Psicosocial en apoyo con la empresa AGYL ASEGURAMIENTO fue realizada en el 2023 en la cual participaron 120 empleados de los 147 contratados a la fecha, es decir, una muestra del 82% de la población, en general, el nivel de riesgo psicosocial en la empresa es **RIESGO MEDIO**, nivel de riesgo en el que se esperarí una respuesta de estrés moderada.

Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud, cabe resaltar que en esta medición en comparación con la realizada el pasado 2021, donde el riesgo psicosocial quedó puntuado en **RIESGO MEDIO**, éste se mantuvo pero esta vez el nivel de estrés en promedio tuvo un **RIESGO BAJO**, lo cual a diferencia de la medición pasada, evidencia un óptimo estado de salud mental de los colaboradores.

Así pues, los niveles de riesgo psicosocial identificados en esta última medición a nivel intra laboral y extra laboral, se encuentran en promedio de **RIESGO MEDIO**, así:



Durante la vigencia 2023, se realizó la respectiva socialización de resultados con el Comité de Gerencia, en el cual asisten todos los líderes de las diferentes áreas de trabajo, lo anterior con el fin compartir los resultados pormenorizados de riesgo psicosocial y adicionalmente, generar conciencia sobre el papel del líder en la gestión psicosocial del Canal, se acordó además un plan de trabajo para intervenir las áreas con riesgo más alto.

Adicionalmente, se han realizado diferentes actividades de capacitación y bienestar para mitigar el riesgo psicosocial de los colaboradores entre ellas se resaltan: Escuela de salud mental, Capacitación comunicación incluyente y transformadora, Cómo sacar partido de tu forma de ser, Ataques de pánico y estrés, Gestión de las emociones, Conecto con mi propósito, entre otras.

6. Estrategias de Talento Humano 2024

El compromiso del Área de Gestión Humana, es la clave para el fortalecimiento y creación de valor. Para ello, se establecen estrategias que fortalecerán y contribuirán en el impacto a los servidores para alcanzar las metas establecidas en la Entidad. Estas estrategias se definen a continuación:

6.1 Estrategia de Selección y Vinculación

A través de esta estrategia el Área de Gestión Humana velará por la selección y vinculación del mejor talento humano, mediante herramientas de selección que permitan identificar el candidato con las competencias, los conocimientos técnicos y la vocación de servicio requerido, para articular su desempeño con los objetivos institucionales.

Es así que, el procedimiento de selección y vinculación se destacará por su transparencia, legalidad y prontitud, a través del cumplimiento de los procedimientos establecidos, con el fin de ofrecer el personal competente que aporte a la consecución de las metas, en las diferentes áreas de TELEANTIOQUIA.

Igualmente, se fortalecerá el mecanismo de información, el cual, permita visualizar en tiempo real la planta de personal y contribuir a la toma de decisiones del líder de Talento Humano. Así mismo, se continuará con la estrategia de crecimiento laboral, que consiste en tener en cuenta las hojas de vida según el banco de perfiles interno (aportando al bienestar de los servidores ya vinculados a TELEANTIOQUIA) generando un ambiente de motivación y sentido de pertenencia. Los procesos asociados a esta estrategia son:

- 6.2.1 Diseño y actualización de perfiles
- 6.2.2 Elaboración y actualización de bases de datos de hojas de vida
- 6.2.3 Proceso de evaluación y valoración
- 6.2.4 Contratación de personal de planta, temporal y prestación de servicios
- 6.2.5 Elaboración de contratos y actos administrativos
- 6.2.6 Inducción corporativa

6.2.7 Entrenamiento en el puesto de trabajo

6.2.8 Reinducción corporativa

6.3 Estrategia de Programa de Estímulos: Bienestar Social e incentivos

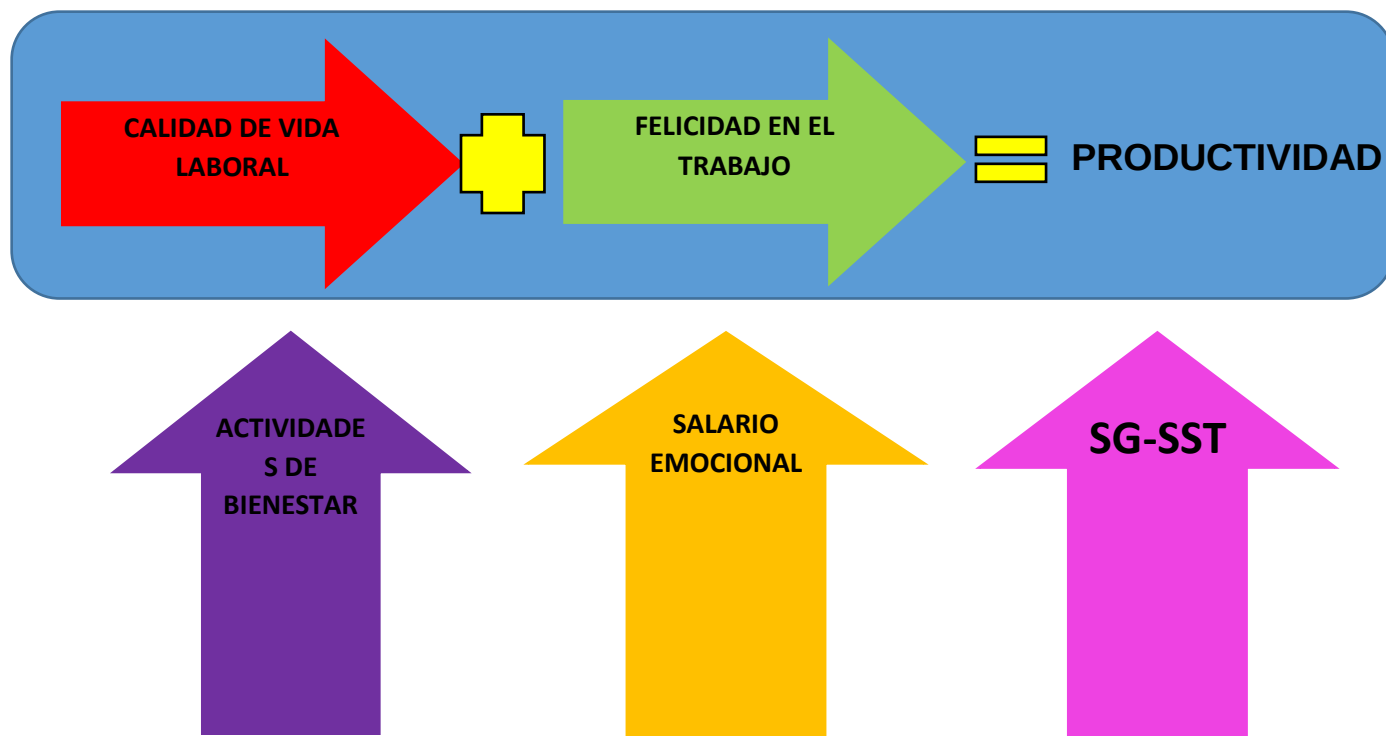
Teleantioquia, desde su Coordinación de Gestión Humana, pretende apostar como pilar fundamental de su gestión, el fortalecimiento de una cultura organizacional basada en propiciar y aportar a la Calidad de vida de los colaboradores y en el sentimiento de felicidad en el trabajo, lo anterior, por medio de un programa de bienestar social e incentivos (Salario emocional) que se ajuste a las necesidades del personal, entendiendo que éstas son netamente subjetivas y parten de un contexto individual; es por ello, que el programa de estímulos de Teleantioquia, pretende abarcar a toda la población indiferente de su contexto, núcleo familiar y expectativas de vida, partiendo de los diferentes riesgos psicosociales identificados y demás necesidades intangibles; aportando por medio de diferentes actividades al crecimiento personal y satisfacción laboral de los colaboradores, que en ultimas redundará en colaboradores felices y motivados que se traduce en mayor productividad.

Para ello, se trabajará con la siguiente ecuación, la cual implica:

- **Calidad de vida:** Condiciones laborales **objetivas** favorables que aportan al desarrollo de las capacidades y las potencialidades de las personas para mejorar los niveles de satisfacción en el lugar de trabajo.
- **Felicidad en el trabajo:** Sentimiento **subjetivo** de plena satisfacción que vivencia una persona de manera temporal en su esfera laboral-profesional.

Para abarcar las anteriores esferas, se pretende abordar las siguientes estrategias:

- **Actividades de Bienestar:** Actividades que apuntan al desarrollo del ser en sus esferas (Educación-deporte-recreación)
- **Salario emocional:** Retribuciones no económicas que el trabajador puede obtener de la empresa y cuyo objetivo es incentivar de forma positiva la imagen que tiene sobre su ambiente laboral e incrementar su productividad
- **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo:** Proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua, lo cual incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en los espacios laborales.



La anterior ecuación, está orientada en complementar y favorecer el desarrollo integral de los colaboradores del Canal, aportando al mejoramiento del clima organizacional y la satisfacción de los colaboradores, por medio de actividades enfocadas a aumentar los niveles de motivación de los funcionarios.

6.4 Estrategia del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

Implementar una cultura del bienestar y Seguridad y Salud en el trabajo, que impacte al compromiso, la disminución de estrés y toma de consciencia de los riesgos de no practicar hábitos de vida saludables, para disminuir la accidentalidad y mejorar los índices de productividad y cumplimiento de resultados de la Entidad. Dentro de esta estrategia se desarrollan los siguientes programas:

- 6.4.1 Jornada de Salud
- 6.4.2 Realización de exámenes médicos ocupacionales de ingreso, periódicos y de egreso
- 6.4.3 Capacitación y entrenamiento
- 6.4.4 Plan de prevención del riesgo público
- 6.4.5 Sistema de vigilancia osteomuscular
- 6.4.6 Programa de riesgo psicosocial
- 6.4.7 Programa de prevención y atención de adicciones
- 6.4.8 Programa de reintegro laboral

6.4.9 Programa de prevención de accidentes

6.4.10 Programa de salud mental

Como parte de la seguridad y salud en el trabajo y dadas la contingencia generada por la pandemia, esta estrategia también incluirá la gestión del Covid-19, de tal manera que se propenda por el bienestar y unas sanas condiciones acorde con los protocolos de bioseguridad establecidos en la entidad y ajustados a la normatividad.

6.5 Estrategia de acompañamiento al desempeño.

La gestión del desempeño es una herramienta para desarrollar, promover y potenciar talento entre los colaboradores. El objetivo de esta función es mejorar los resultados de los equipos de trabajo, mejorar la satisfacción, motivar el talento de los colaboradores e identificar oportunidades de mejora, lo cual permite concertar un plan de mejoramiento con el fin de crear una ruta de trabajo en el fortalecimiento de competencias.

Para Teleantioquia, se implementó un modelo de valoración, basado en competencias. La Competencia, hace referencia a las características de personalidad, habilidades y conocimientos de las personas, las cuales se ven reflejadas en su comportamiento y conductas medibles, que en ultimas, se ven reflejada en su desempeño laboral. Para nuestro caso, se a utilizan dos grandes grupos de competencias: SER y SABER.

Ambos grupos de competencias son respectivamente valorados tanto por colaboradores (Autovaloración), como líderes de proceso (valoración de su personal a cargo), lo cual permite ponderar los resultados y promediar el resultado total de competencias por cada colaborador.

6.6 Estrategia de Prestaciones Económicas y Sociales

Esta estrategia consiste en el análisis de la información como planta de personal, salarios, estadísticas presupuestales e información básica de los servidores y liquidación y reconocimiento de las prestaciones económicas y sociales. Dentro de las actividades a desarrollar en esta estrategia están:

6.6.1 Afiliaciones y novedades al sistema de seguridad social

6.6.2 Liquidación de nómina y novedades

6.6.3 Liquidación de prestaciones sociales

6.6.4 Liquidación de fondos de seguridad social

6.6.5 Liquidación de viáticos

6.6.6 Informes de nivel de endeudamiento

6.6.7 Avances parciales de cesantías

6.6.8 Consolidación de las prestaciones sociales

6.6.9 Reliquidación de préstamos de vivienda y de bienestar

6.6.10 Informes de ejecución presupuestal del rubro de servicios de personal

6.7 Estrategia de Gestión de la información

La estrategia se enfoca en continuar robusteciendo la información consolidada en los procedimientos del Área de Gestión Humana, que permita suministrar los reportes de las actividades y los seguimientos correspondientes a los informes presentados por el área a las demás dependencias que lo requieran, mejorando la calidad de información y los tiempos de respuesta como insumo para la toma de decisiones y la mejora continua.

6.7.1 Ingreso de información personal al software de gestión humana

6.7.2 Carnetización institucional

6.7.3 Adjudicación de Tarjetas de acceso

6.7.4 Actualización de datos del personal

6.7.5 Base de datos del personal

6.7.6 Informes de control de acceso

6.8 Expedición de certificaciones para bono pensional.

Implementar la herramienta de certificación electrónica entregada por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público con la finalidad de suministrar información oportuna y confiable al momento de redención de los bonos pensionales solicitados por los ciudadanos, según directrices del Ministerio. Así mismo, fortalecer la capacitación y actualización normativa que favorezcan el diligenciamiento de los formatos utilizados para el trámite oportuno y eficiente.

6.8.1 Elaboración de certificación para bonos pensionales

6.8.2 Actos administrativos de emisión y redención de bonos pensionales

6.8.3 Liquidación y pago de bonos pensionales

6.8.4 Trámite del pago de las cuotas partes

6.9 Estrategia de la custodia del Archivo de Historias Laborales

Para el mejoramiento de la estrategia, se implementarán las siguientes actividades:

6.9.1 Foliar y archivar las comunicaciones del personal

6.9.2 Actualizar semanalmente la documentación de las historias laborales

6.9.3 Revisar conjuntamente con el líder de Gestión Documental el protocolo de digitalización

6.9.4 Para todos los documentos que al ser creados deben ir insertados en los expedientes de historias laborales, se debe pedir la autorización a Gestión Documental para crear el expediente mixto o híbrido, el cual reducirá una cantidad importante en las impresiones, ya que, solo se digitalizará y la imagen será migrada a cada expediente digital.

6.9.5 Verificar y organizar las historias laborales periódicamente

6.10 Estrategia de Plan de Capacitación y Formación

El Plan de Formación en Teleantioquia está orientado a fortalecer y/o desarrollar las competencias del ser, del saber y del hacer, las cuales permiten obtener un desempeño superior, logrando que cada funcionario cumpla con los objetivos organizacionales (estratégicos y de área) propuestos.

Estos procesos de formación están orientados a generar cambios comportamentales en los funcionarios, es decir, cambios de actitud y de aptitud, a través de la introyección de nuevos conocimientos o aprendizajes que lo lleven a un estado deseable frente a una situación o necesidad específica, para ello, los programas de formación, apuntarán a fortalecer las siguientes esferas de conocimiento:

Competencias del Ser: Son aquellas que están orientadas a ayudar a formar personas integrales, seres capaces de relacionarse asertivamente con sus jefes y compañeros, procurando el trabajo en equipo en armonía y contribuyendo a un clima organizacional sano. El desarrollo de las competencias del ser permite aprender a gerenciarse a sí mismos para estar en capacidad de interactuar y/o gerenciar a los demás de forma justa, equitativa y respetuosa, con dominio propio, dando buen manejo a situaciones difíciles, pero, sobre todo, entendiendo los sentimientos del otro, poniéndose en su lugar.

Competencias del Saber: Son los conocimientos técnicos o específicos adquiridos previamente o que se deben adquirir, que le permiten a la persona estar en capacidad de desarrollar una tarea o actividad.

Competencias del Hacer: Es la capacidad de aplicar lo que sabe, volviéndolo útil y práctico.



Teniendo en cuenta esta ecuación, las capacitaciones en Teleantioquia estarán orientadas a satisfacer alguna de estas competencias, con el objetivo de aumentar la productividad de su personal en el HACER y, por ende, el cumplimiento de los objetivos organizacionales, haciendo de ésta una empresa más competitiva.

7. EVALUACIÓN DEL PLAN

Se realizará seguimiento de manera periódica a los subprocesos de la Coordinación, con el fin de identificar oportunidades de mejora y tomar acciones correctivas.