



MANUAL DE CALIDAD

Academia de Idiomas Easy



easy
ACADEMIA DE IDIOMAS

1 DE ENERO DE 2025

SEDE BELLO
SEDE MEDELLIN

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	MGD-01
		VERSIÓN	8
	MEJORAMIENTO CONTINUO	FECHA	30/01/2025

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN	4
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	5
1. Objetivo	5
1. Alcance del Sistema de Gestión de Calidad	5
2. Alcance del Manual de Calidad	5
3. Exclusiones de la norma	5
GESTIÓN DIRECTIVA	6
Misión	6
Visión	6
Política de Calidad	6
Objetivos de Calidad	6
Valores institucionales	7
Respeto	7
Autonomía	7
Responsabilidad	8
Contexto de la organización	8
Identificación de las partes interesadas y sus necesidades.	8
Estructura organizacional	8
Referentes legales	9
MEJORA CONTINUA	9
Requisitos generales	9
Interacción de los procesos	9
Descripción del servicio	10
Gestión Documental	11
Responsabilidad de la dirección	12
Compromiso de la Dirección	12
Planificación del Sistema de Gestión de Calidad	12
Enfoque al cliente	12
Revisión por la dirección	13

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	MGD-01
		VERSIÓN	8
	MEJORAMIENTO CONTINUO	FECHA	30/01/2025

GESTIÓN ADMINISTRATIVA	13
Provisión de los recursos	13
Recursos humanos	13
Infraestructura	14
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	14
Satisfacción del cliente	14
Auditoría interna	14
Seguimiento, medición y mejora de los procesos.....	15
Tablero de indicadores.....	15
Plan de mejoramiento	15
Control del Producto no conforme	16
CONTROL DOCUMENTAL	17

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	MGD-01
		VERSIÓN	8
	MEJORAMIENTO CONTINUO	FECHA	30/01/2025

PRESENTACIÓN

ACADEMIA DE IDIOMAS EASY, estructuró e implementó el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) con el propósito de mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus estudiantes y partes interesadas. El contenido del presente Manual de Calidad permite conocer cómo se planeó y como se está llevando a cabo la consolidación y mantenimiento del SGC, además lo define en un sistema basado en procesos, por medio de los cuales se llevan a cabo las actividades descritas en el sistema de calidad. ACADEMIA DE IDIOMAS EASY, está comprometido a entender y satisfacer los requisitos de las partes interesadas (Estudiantes, docentes, proveedores, sector productivo, padres de familia, egresados, entidades externas de control). El presente Manual se constituye en una herramienta de consulta por parte de los empleados de la Institución, éste permite observar el cumplimiento de los requisitos de la NTC 5555 y de la NTC 5580, orienta la gestión institucional hacia la búsqueda de mejores prácticas producto del seguimiento, la medición y análisis de los controles e indicadores de gestión.

La implementación y sostenibilidad de un Sistema de Gestión de la Calidad, debe permitir la evaluación del desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción, especialmente en la prestación de los servicios; proveer información confiable, simplificar procesos que obstaculicen el buen desempeño de la Institución, crear un clima laboral orientado hacia la productividad y tener vocación por la mejora continua, esquema que tiene su esencia en el compromiso del personal de Institución.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	MGD-01
		VERSIÓN	8
	MEJORAMIENTO CONTINUO	FECHA	30/01/2025

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

1. Objetivo

El presente Manual de Calidad tiene por objeto describir el Sistema de Gestión de la Calidad para ACADEMIA DE IDIOMAS EASY, siendo este un medio de consulta de la gestión de calidad, responsabilidades de la institución, la interacción de sus procesos y como guía para la ejecución de procesos de calidad y la satisfacción de los requerimientos de los usuarios. Su elaboración está basada en los requisitos de la Norma NTC 5555 y NTC 5580.

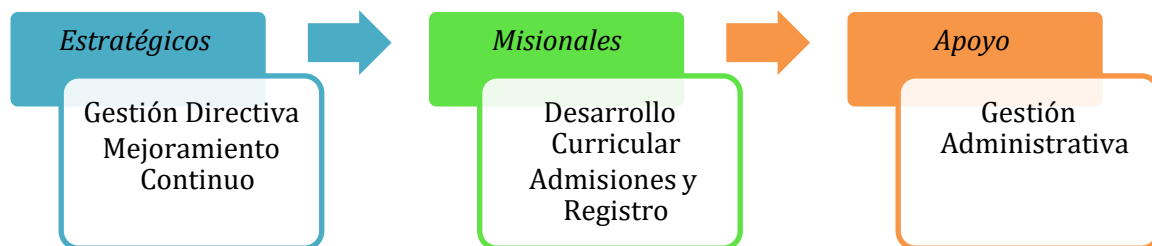
1. Alcance del Sistema de Gestión de Calidad

El Sistema de Gestión de Calidad aplica a la prestación de servicios de enseñanza de inglés como lengua extranjera en las siguientes sedes y programas:

- **Sede Bello:** Inglés en niveles A2, B1, B2 y C1.
- **Sede Medellín:** Inglés en niveles A1, A2, B1, B2 y C1.

2. Alcance del Manual de Calidad

El presente Manual de Calidad aplica a todos los procesos de la *Academia de Idiomas EASY* involucrados en el Sistema de Gestión de la Calidad, abarcando los ámbitos.



3. Exclusiones de la norma

NTC 5555:2011: 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición: Se excluye este numeral debido a que en la prestación de nuestro servicio de formación enseñanza de inglés como lengua extranjera no se utilizan, ni requiere equipos o instrumentos de medición.

 ACADEMIA DE IDIOMAS	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	MGD-01
		VERSIÓN	8
	MEJORAMIENTO CONTINUO	FECHA	30/01/2025

GESTIÓN DIRECTIVA

Misión

La academia de idiomas EASY tiene como misión, impulsar el aprendizaje de idiomas, a través de procesos serios y continuos, teniendo como referencia el marco común europeo, vinculando en nuestros procesos educativos herramientas que faciliten el aprendizaje, contando con personal idóneo para la prestación del servicio y así lograr que nuestros estudiantes desarrollen las competencias necesarias en el idioma de estudio.

Visión

Para el año 2028, la Academia de Idiomas EASY será reconocida en el área metropolitana por su enfoque comunicacional en la enseñanza de idiomas. Será una institución innovadora, que amplía y renueva sus metodologías de enseñanza para el cumplimiento de su misión.

Política de Calidad

En la Academia de Idiomas EASY, estamos comprometidos en ofrecer a nuestros usuarios, la formación integral necesaria que conlleven al logro de sus objetivos, a través de la formación asertiva del idioma, mediados por el mejoramiento continuo de los procesos y fundamentados en un modelo de gestión financieramente sostenible y socialmente responsable

Objetivos de Calidad

1. Fortalecer la calidad del proceso formativo mediante el diseño, evaluación y mejora continua del currículo, con el fin de elevar el logro académico y fomentar la permanencia estudiantil en coherencia con los niveles del programa ofrecido.
2. Optimizar los procesos académicos y administrativos a través de la implementación de estrategias metodológicas actualizadas y el seguimiento al desempeño del personal, para garantizar la mejora de competencias estudiantiles y la sostenibilidad institucional.
3. Impulsar la mejora continua institucional mediante el monitoreo, evaluación y ajuste de los procesos, promoviendo una cultura de calidad orientada a la satisfacción de los usuarios y la excelencia en la prestación del servicio.
4. Gestionar eficientemente el proceso de admisión y permanencia estudiantil, garantizando un crecimiento acorde con la capacidad instalada y fortaleciendo la confianza de los usuarios mediante la reducción de quejas.
5. Dirigir estratégica y eficientemente los recursos institucionales, a través de la planificación, seguimiento y evaluación de los planes operativos, comerciales, de formación y comunicación, que permitan el crecimiento sostenible de la organización.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	MGD-01
		VERSIÓN	8
	MEJORAMIENTO CONTINUO	FECHA	30/01/2025

Valores institucionales



Respeto

Significa tomar en serio el pensamiento del otro; discutiendo, debatiendo sin violentarlo y desacreditarlo; pero al mismo tiempo defendiendo el pensamiento propio, poniéndolo en relación con el punto de vista del otro, a través de la discusión. Este valor se evidencia dentro de nuestra institución en el trato que se da a cada una de las partes interesadas y empleados en el quehacer diario.

Autonomía

Cada individuo es capaz de pensar y actuar por sí mismo con sentido crítico, teniendo en cuenta muchos puntos de vista, tanto en el ámbito moral como en el intelectual, mejorando la pertenencia y corresponsabilidad institucional y colectiva que se traduce en la política del establecimiento, expresada en el proyecto educativo institucional, que corresponden a su vez a los objetivos nacionales educativos.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	MGD-01
		VERSIÓN	8
	MEJORAMIENTO CONTINUO	FECHA	30/01/2025

Responsabilidad

Cada ser humano es el principal agente de su educación, de esta forma cada uno de sus actos construye y define las metas que lo van a llevar al logro de sus objetivos. Este valor es fundamental para lograr el éxito en su proceso de aprendizaje.

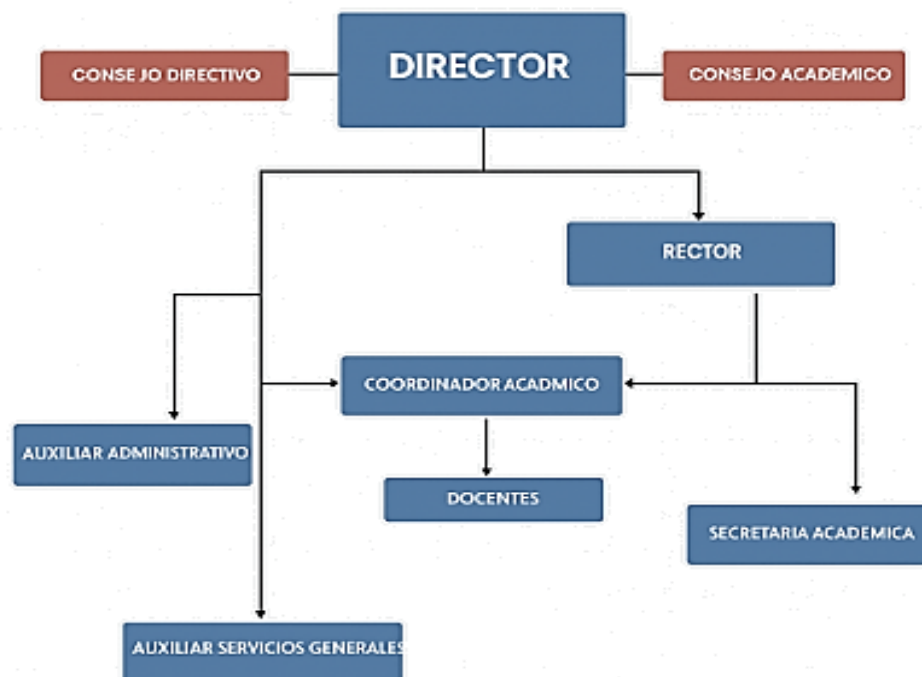
Contexto de la organización

Es propósito de la Academia de Idiomas EASY el mantenimiento de un Sistema de gestión de calidad basados en la norma NTC 5555 y NTC 5580 además de la articulación con otros sistemas complementarios, para la optimización y mejoramiento continuo de los procesos Institucionales y la generación de una cultura de calidad, autocontrol y compromiso con el servicio y la atención eficiente de las necesidades de los estudiantes y partes interesadas, como herramienta de gestión sistemática y transparente que le permita evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación del servicio educativo.

Identificación de las partes interesadas y sus necesidades.

Para analizar la capacidad que tiene la institución de prestar un servicio que satisfaga los requisitos de los usuarios, los legales y reglamentarios, aplicables, se ha implementado el Formato FGD-06 “Identificación de partes interesadas y sus Necesidades” adscrito al Proceso “Gestión Directiva”, a través del cual se identifican las partes interesadas que son pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad y las necesidades y expectativas de estas frente a la institución.

Estructura organizacional



	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	MGD-01
		VERSIÓN	8
	MEJORAMIENTO CONTINUO	FECHA	30/01/2025

Referentes legales

Entre las principales normas que sustentan o soportan nuestra actividad Institucional encontramos:

- **Constitución política de Colombia de 1991**, Artículo 67-68 ▪ **La ley 115 de 1994**. Por lo cual se expide la ley general de la educación.
- **Ley 1064 del 2006**. Por la cual se dictan 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
- **Decreto 1075 de 26 de Mayo de 2015**. Sección 4 Proyecto Educativo Institucional
- **Decreto 1075 de 26 de Mayo de 2015**. Parte 6. Reglamentación de la Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano
- **Ley 1651 12 de julio de 2013**. Por medio de la cual se modifican los artículos 13, 20, 21, 22, 30 y 38 de la Ley 115 de 1994 y se dictan otras disposiciones - Ley de Bilingüismo.
- **Decreto 1072 del 26 de mayo de 2015**. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo
- **NTC 5555 del 14 de diciembre de 2011**. Sistema de Gestión de Calidad para Instituciones de Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano
- **NTC 5580 del 14 de diciembre de 2011**. Programa de Formación para el Trabajo en el área de idiomas.
- **Marco Común Europeo de Referencia**
- **Decreto 0923:2024**

MEJORA CONTINUA

Requisitos generales

ACADEMIA DE IDIOMAS EASY, establece, documenta e implementa el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) cumpliendo con el ciclo PHVA (Planear – Hacer – Verificar – Actuar) con el fin de mejorar continuamente su eficiencia, eficacia y efectividad.

Interacción de los procesos

ACADEMIA DE IDIOMAS EASY ha establecido, documentado e implementado un sistema de gestión de la calidad y mejora continua a su eficacia de acuerdo a los requisitos de la norma NTC 5555, NTC 5580. Ha identificado los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través del MAPA DE PROCESOS y ha determinado la secuencia e interacción de dichos procesos. La Alta Dirección se asegura de mantener la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	MGD-01
		VERSIÓN	8
	MEJORAMIENTO CONTINUO	FECHA	30/01/2025

se planifican e implementan cambios en éste; revisando sus efectos en los diferentes procesos y realizando la actualización de la documentación. Los procesos están diseñados según el ciclo PHVA, definiendo los ciclos así:

- En la etapa de “**PLANEAR**” se establece información respectiva del líder de proceso, objetivo del proceso, requisitos a cumplir, la interacción con los otros procesos, los criterios y métodos necesarios para asegurar las actividades y el control de estas.
- En la etapa de “**HACER**” se establecen las actividades que se realizan con el fin de dar cumplimiento a lo planeado, definiendo responsables de la ejecución de la actividad y salidas que a su vez serán insumo para otros procesos.
- En la etapa de “**VERIFICAR**” se establecen los mecanismos de verificación necesarios para apoyar seguimiento y si así se requiere medición de los procesos.
- En la etapa de “**ACTUAR**” se establecen las acciones correctivas y/o preventivas a implementar con el fin de alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos. La interacción de los procesos se puede evidenciar y apreciar con mayor claridad en las caracterizaciones de los procesos, bajo los siguientes parámetros:



Descripción del servicio

El servicio que se presta en la Institución se denomina como: CONOCIMIENTOS ACADÉMICOS EN EL IDIOMA INGLÉS para otorgar CERTIFICADO EN CONOCIMIENTOS ACADÉMICOS DEL

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	MGD-01
		VERSIÓN	8
	MEJORAMIENTO CONTINUO	FECHA	30/01/2025

IDIOMA INGLÉS NIVEL A1 o A2 o B1 o B2. Todos según el M.C.E.R Marco Común Europeo de Referencia y los cuales son ofrecidos de forma presencial en las sedes de Bello y Medellín.

Requisitos del cliente

Los requisitos del cliente en ACADEMIA DE IDIOMAS EASY están representados:

- **Requisitos legales y normativos:** son características del producto que el cliente considera obligatorias. No aumentan la satisfacción, pero causan una insatisfacción muy grande si no se aportan.
- **Requisitos de desempeño:** estas características del producto aumentan proporcionalmente la satisfacción del cliente. Cuantas más se añaden o más funcionalidades ofrecen, más satisfecho está.
- **Requisitos de deleite:** son características no esperadas por el cliente y que causan una gran satisfacción. Como no son esperadas, no provocan insatisfacción si no se aportan.

Gestión Documental

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución incluye:

- a) Declaraciones documentadas de la Política de Calidad y Objetivos de Calidad.
- b) Manual de Calidad, el cual incluye el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, incluidos los detalles y la justificación de cualquier exclusión, los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad, o referencia a los mismos, y una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- c) Procedimientos documentados y registros requeridos por la Norma NTC 5555.
 - Control de Documentos
 - Control de Registros
 - Control de Salidas No Conformes
 - Auditorías Internas de Calidad
 - Acciones Correctivas y de Mejora
- d) Los documentos y requisitos necesarios para asegurar la planificación, operación y control eficaz de los procesos.
- e) Control de documentos
- f) La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad se genera en forma centralizada en el proceso de Gestión del Mejoramiento Continuo, se conserva como copia controlada por parte del líder del proceso.
- g) Control de registros
- h) La Institución tiene establecidos los registros que proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos, así como la operación eficaz, eficiente y efectiva del sistema. Permanecen

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	MGD-01
		VERSIÓN	8
	MEJORAMIENTO CONTINUO	FECHA	30/01/2025

legibles y son fácilmente identificados y recuperables. Se tiene establecido el procedimiento Control de Registros, donde se definen los controles para la identificación y acceso a las partes interesadas, además de lo dispuesto para la protección, recuperación, tiempo de retención y disposición final del archivo documental de la entidad.

Responsabilidad de la dirección

Compromiso de la Dirección

La Alta de la Dirección de ACADEMIA DE IDIOMAS EASY proporciona su compromiso, con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad a través de:

- Ratificación anual de este compromiso y la divulgación de este a través de la Plataforma o página web Institucional o de las carteleras informativas.
- Concientización de la importancia de satisfacer los requisitos de los usuarios.
- Divulgación de la política de calidad
- Establecimiento de los objetivos de calidad
- Aseguramiento de la disponibilidad de los recursos

Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

El Sistema de Gestión de Calidad en la Institución es planificado a través de la implementación de los requisitos establecidos en la NTC 5555 Sistema de Gestión de Calidad para Instituciones de Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano y de la NTC 5580 Programa de Formación para el Trabajo en el área de idiomas.

Es la finalidad y el compromiso de la alta Dirección demostrar la capacidad de la institución para proporcionar servicios de calidad, que contribuyan a la satisfacción de los usuarios y demás partes interesadas a través de la aplicación eficaz de los procesos, la conformidad con los requisitos de estos y la evaluación constante de esto. Sobre estas bases, la Alta Dirección documenta su Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo con lo descrito en el presente manual.

Enfoque al cliente

Los objetivos de calidad establecidos por la institución están enfocados a satisfacer no sólo las necesidades de los usuarios externos sino de los usuarios Internos de la entidad y demás partes interesadas. Los temas relacionados con la identificación y atención de necesidades, solicitudes o requerimientos, definición de recursos e idoneidad del personal son contemplados dentro de la

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	MGD-01
		VERSIÓN	8
	MEJORAMIENTO CONTINUO	FECHA	30/01/2025

descripción de los procesos.

Adicional a ello ACADEMIA DE IDIOMAS EASY, por su calidad de Institución para el Trabajo y el Desarrollo Humano debe asegurarse del cumplimiento de los requisitos legales que le aplican y con base en ellos trazar las directrices para la satisfacción de sus usuarios y partes interesadas. Estos requisitos están identificados en el Listado Maestro de Documentos Externos para cada proceso.

Para medir la percepción de los usuarios la institución documentó e implementó el PMC-02 Medición de la satisfacción de los usuarios, en el cual se establece la metodología para el seguimiento de la información relativa a la percepción con respecto al servicio que presta.

Revisión por la dirección

La Alta Dirección realiza revisiones al Sistema de Gestión de la Calidad cada año, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de gestión de calidad, mediante el procedimiento documentado para ello.

La revisión por la dirección se documenta en el acta que se levanta para ello; la toma de decisiones para la mejora del sistema se realiza en conjunto con el Comité de Calidad, quien tendrá la responsabilidad de hacer seguimiento a los compromisos y directrices tomadas por la Alta Dirección y se deberá verificar su cumplimiento, los cuales deben enfocarse a:

- La mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.
- La mejora del servicio en relación con los requisitos de las partes interesadas. · Las necesidades de recursos humanos, tecnológicos, entre otros.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Provisión de los recursos

La Institución elabora cada año el presupuesto para la vigencia, los ingresos son obtenidos a través del pago mensualidades de los estudiantes. Aprobado el presupuesto, la Alta Dirección provee los recursos necesarios para el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, que permita mejorar continuamente la eficacia, eficiencia, efectividad del servicio y con ello aumentar la satisfacción de las partes interesadas.

Recursos humanos

La institución es reconocida por el logro de los estudiantes, los cuales resaltan el avance en el

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	MGD-01
		VERSIÓN	8
	MEJORAMIENTO CONTINUO	FECHA	30/01/2025

aprendizaje con respecto a otras metodologías. El logro de los estudiantes, se obtiene gracias a un recurso humano altamente calificado que posee la Institución, realizando procesos de selección acordes a las necesidades y proveyendo capacitación y oportunidades de mejora a los docentes y al personal administrativo, lo cual se ve reflejado en la satisfacción de las partes interesadas.

Infraestructura

La Institución, cuenta con una infraestructura que permite cumplir con los requisitos mínimos para desarrollar las actividades inherentes a la prestación de los servicios ofrecidos e implementa los planes de mantenimiento correctivo y preventivo de los espacios locativos, de los equipos de oficina, canales de comunicación y aquellos que hacen parte de la infraestructura, que son necesarios para lograr el funcionamiento de la Institución. En el último año, la institución ha tenido un avance significativo en la modificación de espacios, adquisición de equipos y elementos que mejoran la estadía de los estudiantes en la institución, con el fin de que se sientan satisfechos.

A través del Proceso Gestión Administrativa, se consolidan las necesidades de insumos, equipos, herramientas, repuestos, mantenimientos locativos y demás que se requieran para el desempeño eficiente de los procesos.

Ambiente de trabajo

Se asegura que el ambiente de trabajo se desarrolle bajo condiciones óptimas que incluyen factores físicos, ambientales y otros como el ruido, humedad, iluminación, temperaturas etc, de acuerdo a lo establecido en el Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Institución y en las relaciones técnicas de estudiantes por aula.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Satisfacción del cliente

Un mecanismo importante que tiene la institución y el cual le permite fortalecer y controlar el cumplimiento de requisitos es la evaluación que realizan los estudiantes a los docentes. Esta evaluación permite conocer el grado de satisfacción de los estudiantes con cada uno de los docentes, convirtiéndose así en un elemento clave de medición y control que tiene la institución. De igual forma se tienen en cuenta los usuarios visitantes, a través de la realización de encuestas y del análisis de sus resultados.

Auditoría interna

La entidad, tiene como una de sus políticas de operación, la realización de mínimo una auditoría de

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	MGD-01
		VERSIÓN	8
	MEJORAMIENTO CONTINUO	FECHA	30/01/2025

calidad en e año, según como se planifique en el programa anual de auditorías y se ejecuta según lo dispuesto en el procedimiento documentado para ello. Los resultados de la auditoría determinarán la conformidad del sistema de gestión con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma y con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, de igual forma se verifica si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.

Seguimiento, medición y mejora de los procesos

Tablero de indicadores

Como instrumento base para realizar medición al logro de los objetivos, se tiene el tablero de indicadores de procesos, el cual contiene una ficha técnica para cada indicador y desde donde se establecen las metas y los rangos de cumplimiento de allí se derivan las acciones necesarias según el resultado obtenido en la medición.

Plan de mejoramiento

El Plan de mejoramiento, es un instrumento del Proceso de Análisis y Mejoramiento continuo, en el cual se consolidan las acciones correctivas, preventivas y de mejora que se generan de las siguientes fuentes:

- Auditoría Interna
- Encuestas.
- Auditoría Externa
- Comité de Calidad
- Resultados de análisis de indicadores o datos
- Producto no conforme
- Análisis de procesos
- Matriz de Riesgos
- Quejas, reclamos y sugerencias
- Requerimientos de entes externos

El plan de mejoramiento es un importante instrumento para el Sistema de Gestión de Calidad de la Institución, ya que allí se consignan las acciones más relevantes para la mejora de los procesos y el cual permite medir objetivamente la eficacia de las acciones implementadas.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	MGD-01
		VERSIÓN	8
	MEJORAMIENTO CONTINUO	FECHA	30/01/2025

Control del Producto no conforme

Se ha establecido un procedimiento documentado para la identificación y registro de los productos no conformes resultantes de la ejecución de los procesos en la Institución. Este procedimiento cuenta con los formatos y los registros luego de realizar seguimiento o de haberse reportado alguno de los productos no conformes que se han identificado previamente.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	MGD-01
		VERSIÓN	8
	MEJORAMIENTO CONTINUO	FECHA	30/01/2025

Dennis Monsalve	Comité calidad
-----------------	----------------