



### NUESTRA MISIÓN

El Instituto de Educación Comfenalco Valle educa para la vida y el trabajo a través de la formación de Técnicos Laborales y Académicos, Formación continua y actualización permanente, que contribuyen al fortalecimiento de la región, la competitividad de las organizaciones, el crecimiento del país bajo condiciones de ética, cultura de bienestar y orientación a la excelencia del servicio.

### NUESTRA VISIÓN

El Instituto de Educación Comfenalco Valle, será una institución líder en el 2020 en la Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano con criterios de calidad, pertinencia laboral y orientación al servicio, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida del individuo, la familia y la comunidad a través de una educación integral.

### NUESTRA POLÍTICA DE CALIDAD ES:

El Instituto de Educación Comfenalco Valle, en cumplimiento de su misión y de acuerdo con los requisitos de ley y los principios institucionales, se compromete a ofrecer una educación integral satisfaciendo las necesidades y expectativas de Clientes (estudiantes y sector productivo) y partes interesadas, consecuente con las necesidades del sector empresarial en el Departamento del Valle del Cauca, adecuada a las exigencias y constantes cambios del mercado laboral, a través de la mejora continua y de la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.

### NUESTROS OBJETIVOS DE LA CALIDAD SON:

- Brindar servicios educativos de calidad, de acuerdo con los requisitos de ley, los principios institucionales, las necesidades del sector productivo y el Sistema de Gestión de Calidad, para contribuir al desarrollo del Instituto de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano.
- Lograr que los estudiantes desarrollen las competencias del Programa de Formación, para su inserción al sector productivo y/o niveles de educación superior.
- Consolidar una cultura de bienestar, que facilite espacios de crecimiento personal y profesional que ayuden a mejorar la calidad de vida de los estudiantes.

## NUESTROS PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

La formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano del **INSTITUTO DE EDUCACIÓN COMFENALCO VALLE**, conforme al Proyecto Educativo Institucional, se regirá por los siguientes principios:

- **EQUIDAD:** Suministrar servicios pertinentes, oportunos y de calidad a todos los estudiantes y usuarios de acuerdo con sus necesidades.
- **SOLIDARIDAD:** Fundamentar la vocación de servicio, la promoción de la ayuda mutua entre la comunidad educativa institucional y la sociedad.
- **CALIDAD:** propender por la satisfacción de las necesidades y expectativas de formación que requieren los usuarios.
- **EFICIENCIA:** Capacitar y educar el talento humano para lograr los conocimientos y competencias de acuerdo al área de desempeño frente a las necesidades del sector empresarial en los tiempos y condiciones establecidas en la promesa de valor.
- **ÉTICA:** Formar para un desempeño que incorpore en el contexto de la vida y del trabajo, valores que promuevan la dignidad humana, a través de la interacción consigo mismo, la comunidad y con la naturaleza.

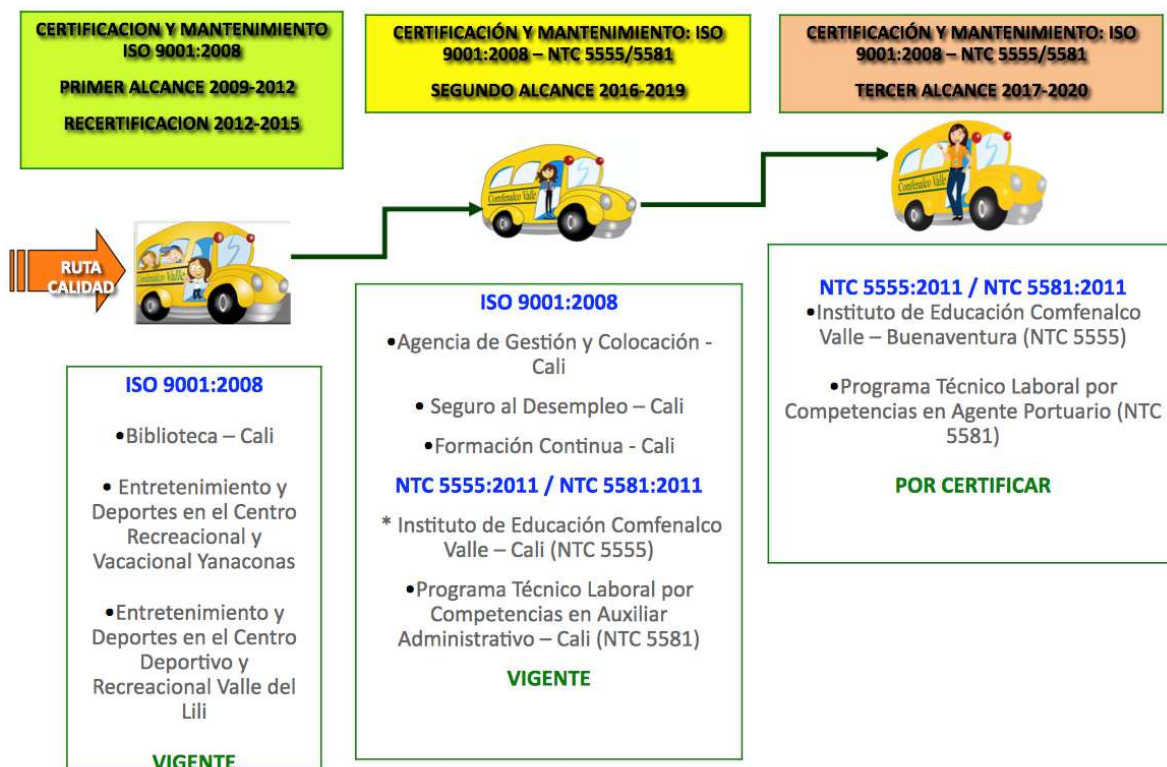


- **RESPONSABILIDAD:** ejecutar sus competencias, decisiones y actividades con la plenitud de su cuidado y atención. Dar razón de sus acciones u omisiones en lo referente a su profesión y ocupación.
- **DIGNIDAD:** Atribuir a su manera de comportarse, a su ejercicio profesional y a su formación integral; el merecimiento correspondiente y proporcional al mérito y condición de los mismos.
- **PERSEVERANCIA:** Mantener una actitud constante de concluir efectivamente lo comenzado con los niveles óptimos de calidad.
- **TOLERANCIA:** Respetar, las creencias, ideas, o prácticas de los demás, aun cuando sean diferentes o contrarias a las propias, con criterios permanentes de respeto, consideración y la sana convivencia.
- **ASERTIVIDAD:** Proceder y ejecutar sus juicios y eventos, con criterio, y conocimiento.
- **COMPROMISO:** propender porque todas las acciones y gestiones del estudiante estén encaminadas y relacionadas con la filosofía institucional del programa.

## VALORES INSTITUCIONALES

Nuestro lema  
"formar al ser, en el  
saber hacer para la  
vida y el trabajo"

## ALCANCE DEL SGI



### ¿QUÉ ES EL PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL PEI?

El PEI es la ruta de navegación de una institución educativa, el cual debe responder a situaciones y necesidades de los educandos, de la comunidad local, de la región y del país.

### ¿QUÉ ES LA NTC 5555?

Es una Norma Técnica Colombiana aplicada a Instituciones Educativas de Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano que contiene los requisitos para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

### ¿QUÉ ES LA NTC 5581?

Las instituciones de formación para el trabajo y el desarrollo humano ofrecen programas para preparar a las personas en áreas particulares de los sectores productivos y desarrollar competencias laborales específicas o transversales, relacionadas con las áreas de desempeño. La NTC 5581 establece los requisitos mínimos que deben tener en cuenta las instituciones de formación para el trabajo en el diseño, implementación y desarrollo de sus programas.

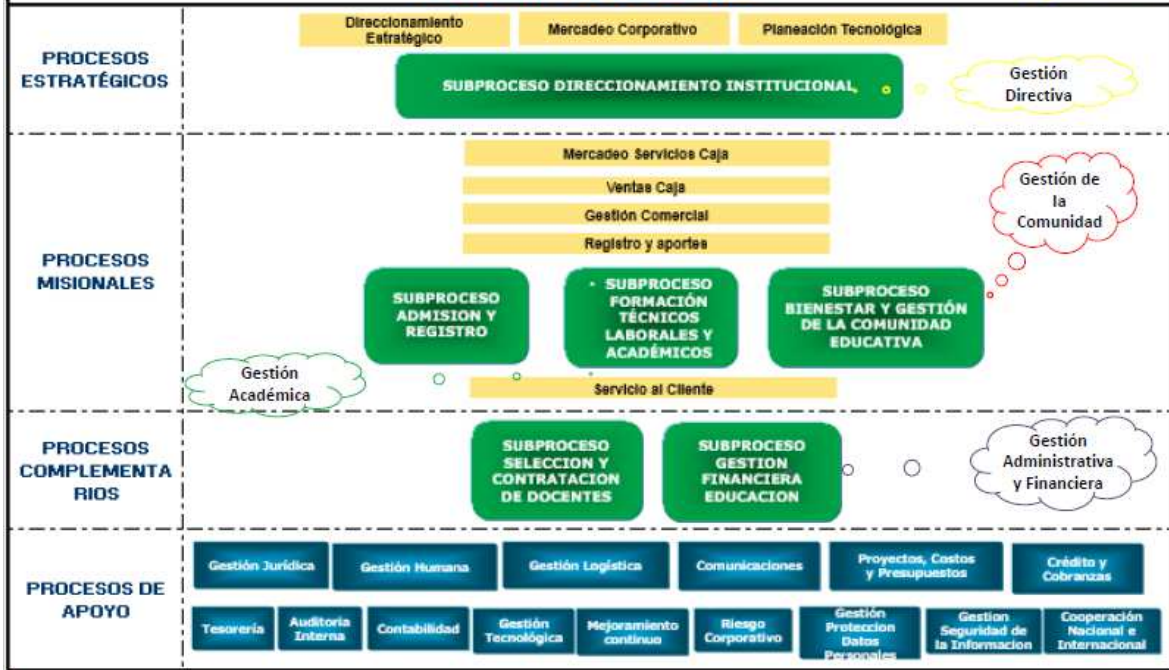
### ¿QUÉ ES LA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD EN LA FORMACIÓN PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO FTDH?

Es el acto mediante el cual un organismo independiente que verifica y avala el cumplimiento de las normas técnicas de calidad de formación para el trabajo, mediante la ejecución de los programas, los procesos y procedimientos establecidos.

### ¿PORQUÉ CERTIFICARNOS?

- Garantizar la calidad en la prestación del servicio educativo y mejorar los procesos internos de la institución
- Ofertar programas educativos acordes a las necesidades del Sector Productivo y demandas de los usuarios
- Mejorar la satisfacción de nuestros usuarios.

# MAPA DE PROCESOS INSTITUTO ETDH



---

## ¿CÓMO MANIFESTAMOS NUESTRAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y MANIFESTACIONES DE SATISFACCIÓN?

Es la herramienta que tienen todos nuestros beneficiarios para ser escuchados frente a las Quejas, Reclamos, Sugerencias y manifestaciones de satisfacción, garantizando una comunicación directa con la institución.

**Tenemos siete mecanismos para que los usuarios hagan sus peticiones, comentarios o sugerencias. Estos son los canales de comunicación dispuestos para nuestros afiliados y usuarios:**

- Portal Web (Formulario Contáctenos)
- Contact Center: (57 +2) 886 2727
- Línea gratuita nacional 018000938585
- Correo electrónico [servicioalcliente@comfenalcovalle.com.co](mailto:servicioalcliente@comfenalcovalle.com.co)
- Carta por correo certificado a la calle 5 No. 6-36, Cali - Colombia
- Punto de Atención al Cliente Torre B y Torre C
- Buzones

Síguenos mediante nuestra cuenta de:



[www.facebook.com/ComfenalcoValle](https://www.facebook.com/ComfenalcoValle)



[twitter.com/ComfenalcoValle](https://twitter.com/ComfenalcoValle)



[instagram.com/ComfenalcoValle/](https://instagram.com/ComfenalcoValle/)