

Hartford es una empresa privada cuya actividad consiste en el diseño, planificación y ejecución de actividades en los ámbitos de la intervención social, cultural y educativa, lo cual comprende desde el desarrollo de programas en diferentes áreas de trabajo, tales como:

- Envejecimiento activo, prevención de la dependencia y promoción de la autonomía personal, con una especial atención a la implantación de proyectos de animación sociocultural.
- Procesos de intervención social comunitaria.
- Programas de promoción educativa, tiempo libre infantil y juvenil y ocio activo.
- Servicios culturales.
- Consultoría y asesoramiento especializado multidisciplinar en los campos anteriormente citados.

Consideramos fundamental la implantación, mantenimiento y desarrollo de un Sistema de Gestión de la Calidad, que permita prestar servicios adaptados a la normativa en vigor y a las necesidades y expectativas de nuestros/as clientes, de acuerdo con las especificaciones establecidas, garantizadas mediante un exhaustivo control de los procesos. Este sistema está basado y fomenta la aplicación sistemática de la mejora continua sobre todas las actividades realizadas, entendiéndose dicha mejora continua como la necesidad de planificar a fondo las actividades a desarrollar, gestionarlas conforme a lo que se ha decidido, verificar los resultados comparándolos con lo planificado y corregir, tras un proceso de evaluación sistemática, todo lo que sea necesario en nuestro trabajo, iniciando a continuación, de nuevo, el ciclo de la mejora continua. Con el fin de alcanzar y mantener esta visión de la calidad se formulan las siguientes directrices de la Política de Calidad:

SERVICIO PERSONALIZADO: mediante la identificación de las necesidades del/la cliente, valoración de alternativas y propuesta de programas de actividades adecuados, que consiga clientes satisfechos de nuestro servicio.

CAPACIDAD DE RESPUESTA: adoptando una disposición y voluntad de cooperación con nuestros/as clientes mediante una comunicación con ellos cercana, rápida y ágil.

CUALIFICACION: manteniendo un grado de formación y motivación elevado de todo nuestro personal, de manera que el conocimiento y el enfoque al cliente sean pilares principales de la confianza del cliente en nosotros/as.

EXPERIENCIA: la experiencia y el aprendizaje del conjunto de profesionales, con su competencia y motivación, es la garantía para la consecución de los principios anteriores.

Tanto la Dirección como los/as empleados/as de todas las áreas son responsables del correcto desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad. La Responsable del Departamento de Calidad e Innovación, como Responsable de Calidad de la empresa, será la persona encargada de la efectiva implantación y mantenimiento del sistema.

Para desarrollar estos principios básicos, la Dirección formula cada año Objetivos de Calidad específicos para determinadas áreas y/o actividades, que serán siempre medibles y coherentes con esta Política de Calidad y con los principios en ella formulados, efectuando el seguimiento de los mismos y verificando su cumplimiento.

La Dirección de la empresa ha decidido poner en marcha un Plan de igualdad con el objetivo de conseguir la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Madrid, 8 de marzo de 2012

El Director General
Don Alfredo Blanco Villafuella

