

## **POLÍTICA DE CALIDAD DE HARTFORD® 2018**

El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de Hartford se implantó cumpliendo con todos los requisitos establecidos en la Norma **ISO 9001** -obteniendo la primera certificación en julio de 2007- comprendiendo todo el alcance de nuestros servicios y las necesidades de nuestras partes interesadas. La **actividad de Hartford** se centra en el diseño, planificación, gestión, evaluación y realización de servicios y programas sociales, educativos y culturales: animación sociocultural, envejecimiento activo, intervención sociocomunitaria, voluntariado corporativo, actividades socioeducativas para infancia y juventud, gestión cultural, consultoría social y asistencia técnica al tercer sector.

En el desarrollo de nuestros servicios, tenemos siempre presente:

- Nuestra **misión** de ofrecer una estructura de gestión eficaz de recursos, tanto humanos (que aportan conocimiento), como materiales, tecnológicos y logísticos, que permitan un óptimo desarrollo de las acciones definidas en el marco del proyecto.
- Nuestra **visión** de dar respuesta a las necesidades de la población destinataria de nuestros proyectos, con el objetivo de favorecer el desarrollo personal y participación social, contribuyendo a la mejora de la calidad de vida de las personas.
- Nuestros **valores** de orientación al cliente, desarrollo de personas, mejora continua, trabajo en equipo, sostenibilidad ambiental, compromiso profesional, transparencia e igualdad.

Con el propósito de crecimiento empresarial, Hartford considera fundamental la oferta de un **servicio de calidad enfocado a las necesidades y expectativas de nuestros clientes y a su máxima satisfacción**, garantizado mediante un exhaustivo control de procesos, siempre adaptados a la normativa en vigor. Nuestro modelo de gestión aporta a los clientes un valor añadido más allá de los servicios prestados, al estar fundamentado en un sistema de buenas prácticas profesionales que combina compromiso con criterios éticos y el cumplimiento de los estándares de calidad con una evaluación sistemática, para la mejora de los procesos de intervención y la búsqueda de innovación.

Nuestra empresa se compromete, de éste modo, a:

- **Aplicar una cultura preventiva** en cada uno de los procesos y procedimientos desarrollados en nuestros servicios, a través del análisis de riesgos.
- El **efectivo mantenimiento del sistema de gestión de calidad**: integrándolo en todos los proyectos, desarrollado por todos/as los/as profesionales, y estando respaldado por el compromiso de la Gerencia y la Alta Dirección. El Departamento de Calidad e Innovación será el encargado de la implantación de los cambios pertinentes de mejora y actualización del sistema de gestión de calidad, al mismo tiempo que promueven una cultura de calidad en la gestión interna de la empresa.
- La **aplicación sistemática de la mejora continua** integrada en todos los niveles de ejecución del servicio, basada tanto en un análisis de los riesgos que comprende nuestra actividad como en los principios de planificar, hacer, verificar y actuar.
- **Comunicar y poner en disponibilidad** tanto interna como externamente **a todas las partes interesadas** del proceso de desarrollo de nuestros servicios la información pertinente, a fin de fomentar el compromiso de las personas y del SGC. La Política de Calidad es conocida, aceptada y puesta en práctica por todo nuestro personal.

Para desarrollar estos principios básicos, la Alta Dirección formula cada año **Objetivos de Calidad** generales para toda la empresa, coherentes con la línea estratégica, y una serie de **indicadores** para poder verificar su cumplimiento.

Madrid, 8 de enero de 2018



El Director General de Hartford  
Alfredo Blanco Villarruela

