

# POLÍTICA DE CALIDAD 2019



Hartford ofrece 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 gestión eficiente del conocimiento profesional presente en nuestros proyectos.
- Nuestra **visión** de dar respuesta a las necesidades de la población destinataria de nuestros proyectos, para favorecer el desarrollo personal y la participación social.
- Nuestros **valores** de orientación al cliente, desarrollo de personas, mejora continua, trabajo en equipo, sostenibilidad ambiental, compromiso profesional, transparencia e igualdad.

El Sistema de Gestión de Calidad (SGC) se estructura en las siguientes líneas estratégicas:

- 1. SERVICIO PERSONALIZADO:** Identificamos las necesidades del cliente, valoramos las alternativas y proponemos actividades adecuadas, orientadas a su satisfacción.
- 2. CUALIFICACIÓN:** Mantenemos un elevado grado de formación y motivación de nuestro personal, dirigido a reforzar la confianza del cliente en la empresa.
- 3. CAPACIDAD DE RESPUESTA:** Cooperamos con nuestros clientes mediante una comunicación cercana, rápida y ágil.
- 4. EXPERIENCIA:** La experiencia de nuestros equipos profesionales es la garantía principal de nuestros servicios.

## NOS COMPROMETEMOS a:

- Ofrecer un **servicio de calidad enfocado a las necesidades y expectativas de nuestros y nuestras clientes y a su máxima satisfacción** mediante un exhaustivo control de procesos, adaptados a la normativa en vigor.
- El efectivo **mantenimiento del SGC**, integrándolo en todos los proyectos y respaldado por el compromiso de la Dirección de la empresa. El Departamento de Calidad e Innovación es el encargado de desarrollar el SGC y promover una cultura de calidad que nos identifica como marca.
- La aplicación sistemática de la **mejora continua integrada** en nuestros procesos de intervención, en la búsqueda de la innovación y en el diagnóstico de los riesgos.
- Comunicar y facilitar la información necesaria a todas las partes interesadas en el desarrollo de nuestros servicios, a fin de **fomentar su compromiso** con el SGC.
- El desarrollo de unas relaciones laborales basadas en la **igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres (Plan de Igualdad), la no discriminación y el respeto a la diversidad.**

La Dirección de la empresa formula objetivos de calidad anuales. Disponemos de indicadores para verificar su cumplimiento, en relación al contexto y la línea estratégica comunicada en esta Política de Calidad 2019, la cual es conocida, aceptada y puesta en práctica por todo nuestro personal.

Madrid, 24 de enero de 2019

  
El Director General  
Alfredo Blanco Villafruela

