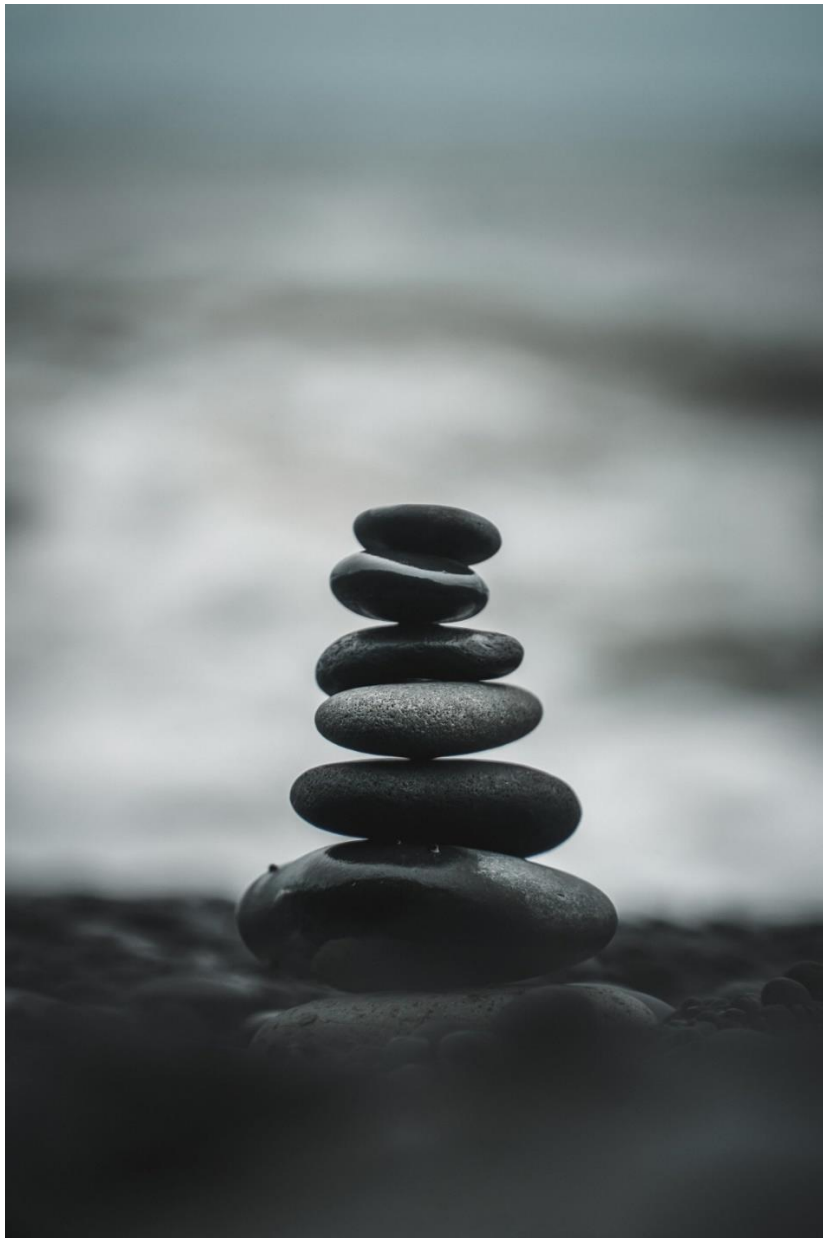


Código de conducta



Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETO.....	7
3. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	8
4. NUESTROS PRINCIPIOS ÉTICOS.....	9
4.1 Nuestro más estricto cumplimiento de la LEGALIDAD.....	11
4.2 PROFESIONALIDAD, EXCELENCIA y CALIDAD como hojas de ruta.....	11
4.3 La CERCANÍA como marca personal.....	12
4.4 La TRANSPARENCIA.....	12
4.5 La SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL como punto preferente.....	13
4.6 La CREATIVIDAD E INNOVACIÓN.....	13
4.7 La ORIENTACIÓN AL CLIENTE.....	13
4.8 La CORRESPONSABILIDAD y COMPROMISO CON LA SOCIEDAD.....	13
5. CRITERIOS DE COMPORTAMIENTO.....	14
5.1. Mantener la lealtad al cliente, productos y servicios de excelencia.....	14
5.2. Garantizar la más estricta confidencialidad.....	14
5.3. Rechazar cualquier encargo irrealizable o incompatible.....	15
5.4. Equipo Humano.....	16
5.5. Buena actuación de la empresa.....	16
5.6. Respetar la dignidad profesional en la captación de clientes.....	17
5.7. Preservar, fomentar y proteger los recursos humanos.....	17
5.8. Promover la responsabilidad social.....	18
6. IMPLEMENTACIÓN.....	20
7. NUESTRO COMPROMISO CON LA LEGALIDAD.....	21
a) ISOS Y Certificaciones.....	21
b) Implementaciones Cumplimiento Normativo:.....	21
8. ENTRADA EN VIGOR DEL CÓDIGO DE CONDUCTA, INTERPRETACIÓN Y SEGUIMIENTO.....	22
DOCUMENTO JUSTIFICATIVO DE CONOCIMIENTO Y CONTENIDO DEL CÓDIGO CONDUCTA.....	23

1. INTRODUCCIÓN.

El presente documento expone el conjunto de normas y principios generales de gobierno corporativo y de conducta profesional que resultan de aplicación a todos los profesionales de **HARTFORD**, mujeres y hombres, y que resultan válidos para establecer los parámetros orientadores de la cultura corporativa de nuestra organización.

La estrecha cooperación con nuestros clientes también es clave para **HARTFORD**. Nos permite satisfacer las necesidades de nuestros clientes y ajustando los requerimientos de calidad.

HARTFORD es una empresa privada que ofrece servicios de gestión y asesoramiento multidisciplinar en proyectos de intervención social, cultural y educativa.

Nuestras instalaciones se encuentran ubicadas en la Plaza Santa María Soledad Torres Acosta nº 2, piso 1, código postal 28004, Madrid.

Nuestra empresa tiene como objeto social la prestación de servicios de asistencia social en el ámbito de la protección de la infancia y de la juventud, a las personas de edad avanzada, a personas con discapacidades, incluso drogadicción y, en general, todos aquéllos servicios comprendidos en el ámbito de la acción social comunitaria y familiar, animación sociocultural, así como la organización de congresos, jornadas cursos, exposiciones, ferias y fiestas, estudios, investigaciones, planes u otros documentos relacionados con el objeto social de la Sociedad.

HARTFORD está certificada en la Norma UNE-EN ISO9001:2015, que acredita la calidad de los servicios que prestan.

El valor diferenciador de Hartford es la combinación de una potente capacidad de gestión empresarial con un enfoque basado en criterios de Responsabilidad Social Corporativa.

Sus distintos programas de trabajo son: el envejecimiento activo, la intervención social, programas educativos y de ocio, la gestión cultural, el voluntariado corporativo y consultoría social.

1.- ENVEJECIMIENTO ACTIVO.

Ofrecemos un conjunto de actividades dirigidas a la prevención de la dependencia en las personas mayores y su participación activa.

Desarrollamos proyectos de animación, soluciones formativas, eventos que promueven el bienestar personal.

Desarrollamos proyectos de animación sociocultural para administraciones públicas y entidades privadas.

Gestionamos de manera integral centros socioculturales de personas mayores con proyectos generadores de bienestar social.

En este programa diseñamos e implementamos distintas soluciones formativas innovadoras en formatos talleres, cursos o seminarios.

Nuestra actividad va dirigida a la consultoría dirigida al asesoramiento, investigación y evaluación en materia de políticas públicas y optimización de procesos internos en instituciones privadas, asociaciones y ONG's.

La experiencia y el aprendizaje de todos los profesionales, con su competencia y motivación, es la garantía para la consecución de nuestros objetivos. Nuestro equipo está formado por:

- Técnicos en Animación Sociocultural, especializados/as en intervención gerontológica.
- Psicólogos/as.
- Terapeutas Ocupacionales.
- Educadores/as Sociales.
- Trabajadores/as Sociales.
- Profesores/as especializados en diferentes áreas (expresión plástica, desarrollo psicofísico, autonomía personal, etc.).

2.- INTERVENCIÓN SOCIAL.

Facilitamos a las Administraciones Públicas una intervención profesional complementaria que les permita llevar a la práctica programas completos, sectoriales o territoriales, para los cuales no disponen de recursos propios y tampoco tienen la posibilidad de obtenerlos sin recurrir a entidades especializadas del sector privado.

Nuestra función es desarrollar de proyectos de trabajo social comunitario:

- Intervención familiar mediante programas de educación social.
- Trabajo social especializado con personas migrantes, menores y otros colectivos.

Creamos proyectos de apoyo psicosocial especializado a personas en situación de vulnerabilidad: apoyo a menores en su desarrollo socioeducativo desde una mirada sistémica.

Mejora en la optimización de recursos en servicios sociales:

- Diseño de planes formativos dirigidos a profesionales de la intervención social.

Organización integral de eventos relacionados con el campo de la acción social (congresos y jornadas, cursos, etc.)

3.- PROGRAMAS EDUCATIVOS Y DE OCIO.

Facilitamos a las administraciones públicas y a los centros de enseñanza, tanto públicos como concertados o privados, recursos educativos en forma de programas innovadores y actividades dirigidas a las distintas áreas curriculares. Desarrollamos programas y actividades educativas no regladas, dirigidas a las distintas áreas curriculares, promoviendo espacios abiertos a la expresión lúdica y la creatividad infantil, incorporando a la familia y a la escuela desde los principios de diversidad, interculturalidad y solidaridad entre las generaciones.

Desarrollamos programas de actividades extraescolares y complementarias al horario lectivo, así como actividades para la conciliación familiar y laboral en vacaciones escolares.

Damos soporte, apoyo y organizamos programas de acompañamiento escolar en centros públicos y actividades de ocio educativo infantiles y juveniles. Apoyo a la dinamización de procesos de participación infantil y juvenil en centros escolares de educación primaria y secundaria.

HARTFORD dispone de programas de formación para las familias y profesorado. Programas dirigidos a niños/as con diversidad funcional o capacidades diversas. Proyectos de refuerzo educativos dirigido a todos los niveles escolares. El diseño y gestión de programas formativos dirigidos a jóvenes y adolescentes fuera del ámbito escolar.

4.- GESTIÓN CULTURAL.

Ofrecemos una gestión integral en la organización, gestión, coordinación y producción de servicios culturales tanto administraciones públicas y entidades privadas, relacionadas con las artes escénicas, musicales y artes plásticas, así como la organización de certámenes, festivales culturales, muestras de teatro y danza, cines de verano, etc.

La creación cultural y su difusión a toda la sociedad son un pilar básico de las políticas públicas para garantizar a la ciudadanía su accesibilidad al conocimiento humano en todas sus expresiones: arte, patrimonio, ciencia, etc. Facilitamos recursos específicos y los gestionamos desde una visión interdisciplinar y generadora de sinergia, compartiendo y buscando una forma diferente de hacer las cosas.

La organización, gestión, coordinación y producción de servicios culturales de administraciones públicas y entidades privadas.

5.- VOLUNTARIADO CORPORATIVO.

Damos soporte técnico a grandes corporaciones privadas en la profesionalización de su voluntariado corporativo, acompañándolas en la gestión integral del ciclo de voluntariado.

El voluntariado corporativo es un elemento clave en el marco de la responsabilidad social de las empresas permitiendo la participación activa de las personas en acciones que fomentan el cambio social. Tiene como finalidad la involucración y participación libre de sus empleados a través de la dedicación de su tiempo, capacidades y talento a causas, proyectos y organizaciones sin ánimo de lucro.

Damos soporte técnico a grandes corporaciones privadas en la profesionalización de su voluntariado corporativo, acompañándolas en la gestión integral del ciclo de voluntariado. Ofrecemos cobertura a voluntarios/as en todo el territorio nacional

HARTFORD se encarga de acompañar a los voluntarios/as en el desarrollo de sus acciones de voluntariado en diferentes ámbitos (social, cultural, medioambiental, etc...).

Aportamos los recursos tecnológicos y profesionales necesarios para la profesionalización de las oficinas técnicas de voluntariado.

6.- CONSULTORIA SOCIAL.

Facilitamos asesoramiento técnico especializado e independiente a las administraciones públicas y las entidades privadas en el campo de la acción social. Ayudamos a nuestros clientes en la toma de decisiones y la construcción de procesos de cambio y mejora en sus organizaciones.

El conocimiento como herramienta para la mejora de los procesos internos, los procedimientos y métodos que tengan una repercusión positiva sobre la comunidad.

Los conocimientos compartidos mejoran el bienestar social.

Acompañamos a las organizaciones, públicas y privadas, en sus procesos de reflexión, evaluación y mejora, tomando como referencia nuestra experiencia en el conjunto de proyectos de intervención social, cultural y educativa desde hace más de treinta años.

Facilitamos asesoramiento técnico especializado e independiente a las administraciones públicas y las entidades privadas que trabajan en el campo de la acción social.

El método que utilizamos es la identificación de los problemas y las soluciones relacionados con políticas, organización, procedimiento y métodos de trabajo.

2. OBJETO.

El presente Código de Conducta tiene como objetivo establecer los valores y principios esenciales que deben guiar el comportamiento de los miembros de la empresa **HARTFORD S.L.**, dicho código también se deberá aplicar cuando se tengan relaciones comerciales o se presten nuestros servicios a terceros, con la finalidad de ayudar a consolidar una conducta empresarial y respetada por todos los empleados, directivos, socios y administradores de **HARTFORD**.

Las actuaciones de la compañía se basan en el respeto de los valores: orientación al cliente, sostenibilidad ambiental, profesionalidad, transparencia, cercanía, creatividad e innovación y corresponsabilidad.

La finalidad del presente Código de Conducta es orientar a los empleados acerca de cómo deberán ser sus relaciones entre ellos, con los clientes, los proveedores, colaboradores externos, los socios y directivos de la empresa. También de cómo se deberán dirigir y actuar con las instituciones de carácter público y privado y con la sociedad en general.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

El presente Código de Conducta va dirigido a todos los empleados, directivos, socios y administradores de la empresa **HARTFORD**.

La alta dirección de **HARTFORD** pondrá todos los medios a su alcance para hacer cumplir las normas contenidas en el presente Código de Conducta.

Todo el personal que conforma la compañía de HARTFORD debe cumplir con las normas tanto internas, como externas, las que son de obligado cumplimiento y las que son de carácter voluntario, aplicables de acuerdo con su actividad.

HARTFORD deberá destinar todos los recursos que sean suficientes para velar para la efectividad del correcto cumplimiento del presente Código de Conducta.

HARTFORD deberá aplicar el principio del debido control para promover el cumplimiento de las normas tanto internas como externas, con la finalidad de prevenir, detectar y erradicar conductas irregulares por parte de cualquiera de sus miembros. Por control debemos entender:

- el análisis y gestión de los riesgos;
- definir las responsabilidades y comportamientos de los miembros de la empresa;
- formación de los empleados, directivos, socios y administradores de la empresa;
- disponer de sistemas de control para cumplir con el establecido tanto en el manual de Compliance de HARTFORD como en el presente Código de Conducta;
- detectar, notificar, evaluar y responder a las conductas que sean consideradas irregulares.

Los empleados, directivos, socios, administradores o terceros, también deberán poner en conocimiento de la empresa, cualquier conducta que contravenga la buena fe, los principios y valores de la empresa, o cualquier conducta contraria a derecho. Y que dichas notificaciones de las conductas irregulares cometidas en la actividad diaria de la empresa, el denunciante no sufra ningún tipo de represalias por la denuncia realizada.

4. NUESTROS PRINCIPIOS ÉTICOS.

En **HARTFORD** proponemos y fomentamos una conducta ética que promueva la relación de confianza entre **HARTFORD** y los clientes y terceros con quienes se relaciona.

HARTFORD es una compañía destinada a favorecer el bienestar social, cultural, educativo, favoreciendo el crecimiento económico y el equilibrio medioambiental.

HARTFORD en su actividad diaria mantiene una estrecha relación con menores (infantes, adolescentes), persona con discapacidad y de la tercera edad, asume dentro de sus pautas de comportamiento el establecido en la Declaración de Derechos Humano, el Convenio Internacional del Niño; el Pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos; la Convención Internacional sobre las formas de Discriminación Racial; la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, la Convención contra la Tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes; Declaración de los principios y derechos del Trabajo.

HARTFORD tiene como objetivo que todos los miembros de la compañía a los que les son de aplicación el presente Código de Conducta cumplan con los principios que detallamos a continuación:

- Deberán cumplir las normas de carácter nacional y europeo que les sea de aplicación.
- Crear un buen clima de trabajo, respetando los derechos laborales. Evitar conductas que lesionen la dignidad, integridad, intimidad y honor de los compañeros de trabajo.
- Respetar los derechos humanos y libertades públicas.
- Promover y respetar los valores y principio de la empresa que son una buena orientación al cliente, sostenibilidad ambiental, profesionalidad, transparencia, cercanía, creatividad e innovación, corresponsabilidad.
- La conducta de todos los miembros de **HARTFORD** deberá ir encaminada a proteger la reputación de la empresa.
- Ser ejemplo de ética, rigor y profesionalidad.

Formar parte de **HARTFORD**, significa suscribir un **compromiso ético** con:



SOCIEDAD



MARKETING



CLIENTES

Nuestros principios o valores corporativos, que deberán guiar cualquier comportamiento o actuación empresarial, son:

Igualdad y no discriminación como pilar fundamental.

En **HARTFORD** el principio de igualdad y de no discriminación son la piedra angular a partir de la cual se teje toda nuestra estructura societaria. Partidarios de la igualdad de oportunidades independiente de las circunstancias individuales, promovemos una ética empresarial basada en estos principios. Fomentamos las relaciones interpersonales basadas en el respeto. Ninguna persona empleada en **HARTFORD** será objeto de discriminación por razón de raza, discapacidad física, enfermedad, religión, orientación sexual, opinión política, edad, nacionalidad o género.



Todos los empleados están obligados a actuar, en sus relaciones laborales con otros empleados, conforme a criterios de respeto, dignidad y justicia, teniendo en cuenta la diferente sensibilidad cultural de cada persona y no permitiendo ninguna forma de violencia, acoso o abuso en el trabajo, ni discriminaciones por razón de raza, religión, edad, nacionalidad, género o cualquier otra condición personal o social ajena a sus condiciones de mérito y capacidad, con especial consideración hacia la atención y la integración laboral de las personas con discapacidad o minusvalías.



Así mismo, todos los empleados están obligados a actuar, en sus relaciones con los clientes, conforme a criterios de consideración, respeto y dignidad, teniendo en cuenta la diferente sensibilidad cultural de cada persona y no permitiendo discriminaciones en el trato por ninguno de los motivos enumerados ya.

4.1 Nuestro más estricto cumplimiento de la LEGALIDAD.

Todos los profesionales de **HARTFORD** mantendrán un estricto respeto al ordenamiento jurídico vigente aplicable en el país, comunidad, provincia, o municipio donde **HARTFORD** desarrolla sus actividades.

De acuerdo con lo indicado anteriormente, toda actuación de **HARTFORD** y de las personas que la integran guardarán un respeto escrupuloso a las leyes, a los derechos humanos y libertades públicas y adoptarán todas las medidas que garanticen el respeto de los derechos fundamentales, los principios de igualdad de trato y de no discriminación, y cualesquiera otros principios recogidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas en materia de derechos humanos, derechos laborales, medioambientales, de lucha contra la corrupción y contra el blanqueo de capitales. Y las respectivas responsabilidades de las personas jurídicas.

Es un principio de actuación básico pues, dar cumplimiento a todos los requisitos legales y reglamentarios de aplicación, así como aquellos otros suscritos por la organización.

4.2 PROFESIONALIDAD, EXCELENCIA y CALIDAD como hojas de ruta.

HARTFORD orienta su propia actividad a satisfacer a sus propios clientes, atendiendo todas las solicitudes que puedan favorecer la mejora de la calidad en los servicios que oferta la propia mercantil. Enfocamos nuestro trabajo hacia un concepto de mejora continua, realizando un seguimiento y evaluación continua.

Nuestros procesos de trabajo siempre están basados en la mejora constante, desarrollando nuestros servicios con los que captamos nuevas oportunidades. Acreditados con la Norma Une-EN-ISO 9001.2015.

4.3 La CERCANÍA como marca personal.



HARTFORD trabaja manteniendo un constante contacto con los clientes, ofreciendo un control de nuestras promotoras desde el inicio del trabajo hasta el fin del mismo, hecho que nos permite analizar detectar cualquier impedimento o problema que surja, ofreciendo soluciones en tiempo real. El personal que conforme **HARTFORD** debe tener como prioridad el trato personal, amable y cercano con nuestros clientes, así como garantizamos su formación para poder dar un buen servicio al cliente.

4.4 La TRANSPARENCIA.

HARTFORD se compromete a la realización de su actividad diaria con integridad, evitando cualquier conducta de corrupción, aplicando todas las materias tanto legislativas como fiscales para evitar cualquier conducta antisoborno y de corrupción.

Este principio debe ser asumido por cualquier miembro de la compañía.

HARTFORD es contrario a realizar cualquier conducta que pueda influir en la voluntad de terceras personas, tanto físicas como jurídicas, con la finalidad de obtener algún beneficio mediante el uso de practicas no éticas. Tampoco va a permitir que terceras personas, utilizando practicas contrarias a la ética y al derecho, puedan usar estas con sus empleados.

Los empleados, directivos, socios y administradores de **HARTFORD** no podrán ofrecer, realizar, recibir o aceptar cualquier obsequio ni atenciones de funcionarios públicos o de terceros que puedan afectar a la imparcialidad de cualquiera de las partes, influir en la decisión de un negocio o que sean contrarias a las normas de actuación contra la anticorrupción.

Los empleados, directivos, socios y administradores de **HARTFORD** no podrán realizar en nombre de la empresa donaciones, contribuciones a partidos políticos, con la finalidad de obtener tratos de favor (en contratos públicos, subvenciones, etc.) en beneficio propio o de terceros. Tampoco realizar o utilizar información engañosa o falseada con la finalidad de obtener subvenciones o cualquier tipo de ayudas, con el fin de evitar el curso legal y administrativo establecido en la legislación para la obtención de las mismas.

Solo podrán negociar contratos de carácter público y privado, aquel personal laboral, directivo, socio o administrador autorizado para ello.

HARTFORD deberá establecer políticas de actuación para evitar la realización todas estas conductas que sean contrarias al citado principio, a la ética y al derecho.

4.5 La SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL como punto preferente.

Los profesionales que integran **HARTFORD** deben ser conscientes de la necesidad de proteger el medio ambiente y de actuar y realizar las actividades profesionales de manera sostenible.

Todos nuestros profesionales deben conocer la relevancia y el impacto significativo que puede llegar a tener, el desarrollo de las actividades dentro de la organización y en relación directa con las tareas que tienen encomendadas. Igualmente, **HARTFORD** contribuirá a la conservación de los recursos naturales y de aquellos espacios que tengan interés ecológico, paisajístico, científico o cultural. **HARTFORD** se compromete a un estricto cumplimiento de la legislación medioambiental aplicable.



4.6 La CREATIVIDAD E INNOVACIÓN.

HARTFORD cree que el conocimiento, la innovación y la creatividad en todos sus proyectos son activos principales, necesarios para una mejor gestión empresarial.

Las personas que forman parte de la empresa deberán trabajar de forma eficiente, durante su jornada laboral, rentabilizando el tiempo y recursos que la empresa pone a su disposición.

La finalidad de **HARTFORD** es realizar un entorno de trabajo y cooperación que favorezca a la creatividad de sus empleados, para mejorar sus capacidades y recursos personales.

4.7 La ORIENTACIÓN AL CLIENTE.

Mediante nuestros empleados, todos ellos disponen de una amplia formación, para dar respuesta a las necesidades del cliente.

Todos nuestros empleados de **HARTFORD** deben cuidar de las relaciones con el cliente, actuando de forma íntegra y con respeto para poder ofrecer los servicios con la mayor excelencia y calidad. Con la finalidad de buscar y mantener las relaciones con el cliente que se basen en la confianza y el respeto mutuo.

4.8 La CORRESPONSABILIDAD y COMPROMISO CON LA SOCIEDAD.

HARTFORD en la prestación de servicios de asistencia social, protección de la infancia y de la juventud, a las personas de edad avanzada, a personas con discapacidades, incluso drogadicción, tienen como finalidad producir un impacto positivo en la sociedad.

5. CRITERIOS DE COMPORTAMIENTO.

Los criterios de comportamiento específicos respecto a los profesionales de **HARTFORD** y que han sido recogidos en este Código de Conducta, deberán inspirarse y aplicarse de acuerdo con el más estricto cumplimiento del ordenamiento jurídico, que informará en todo caso su aplicación, y estarán principalmente orientados a:

5.1. Mantener la lealtad al cliente, productos y servicios de excelencia.

Cumplimiento. Cualquier actuación de **HARTFORD** se desarrolla respetando las exigencias impuestas por la Ley, cumpliendo de buena fe los contratos concertados con los trabajadores, los contratos de promoción, azafatas, puntos de ventas, los contratos mantenidos con las entidades financieras, la relación con los proveedores y clientes y, en general, observando aquellos principios éticos y criterios de comportamiento previstos en el presente Código de Conducta.

Cercanía. Uno de los valores de **HARTFORD** es la proximidad al cliente y el trato directo con él, ofreciéndole un servicio personal y que garantice con éxito la entrega de la mercancía en unas condiciones óptimas.

Cualquier reclamación será bienvenida por nuestra organización, porque nos ayudará a reencontrar la dirección que conduce a la excelencia y profesionalidad en nuestros servicios. Por ello, los profesionales de **HARTFORD** se comprometen a atender, responder, canalizar y, en su caso, resolver cualquier reclamación o queja de nuestros clientes.

Planificación y compromiso. Se deberán respetar los compromisos adquiridos con los clientes, anunciando con la debida antelación cualquier cambio, modificación, alteración o variación en los acuerdos verbales y escritos, fomentar la transparencia de las relaciones de nuestra organización y ser íntegros en todas las actuaciones profesionales con nuestros clientes.



5.2. Garantizar la más estricta confidencialidad.

Confidencialidad y privacidad. La información de nuestros clientes que contenga datos personales de carácter sensible (menores, incapaces) deberá ser tratada con absoluta reserva y confidencialidad y no podrá ser facilitada más que a sus legítimos titulares o bajo requerimiento oficial siempre con las debidas garantías jurídicas.

HARTFORD cumple con la legislación vigente en materia de protección de datos rgpd 2016/679 y LOPDGDD 3/2018 de 5 de diciembre), tanto de los datos de los clientes, como de sus propios empleados, de los candidatos en procesos de selección, contratos u otros. Se compromete en solicitar solo los datos que son necesarios para una eficaz gestión de sus proyectos y servicios.

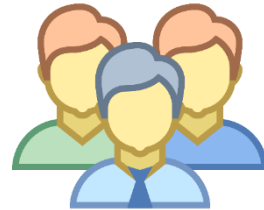
El personal laboral que, por motivo de su actividad profesional, tenga acceso a los datos de carácter personal de trabajadores, clientes, y otros, deberá firmar compromiso de confidencialidad de los mismos y hacer un uso responsable y respetuoso de los mismo.

El deber de confidencialidad deberá permanecer aun cuando la relación laboral haya concluido.

HARTFORD se compromete a la formación de su personal laboral en materia de protección de datos y en establecer los criterios, medidas de protección de carácter técnico de los mismos.

5.3. Rechazar cualquier encargo irrealizable o incompatible.

Conflictos de interés. Cualquier vinculación económica, familiar, de amistad o de cualquier otra naturaleza de nuestros profesionales con clientes, puede llevar a alterar la independencia en la toma de decisiones y podría suponer un riesgo potencial de actuación desleal por entrar en conflicto intereses particulares y de la organización.



En consecuencia, cuando estas circunstancias se produzcan, se deberá poner en conocimiento del Órgano de Control de **HARTFORD**.

En particular, se entenderá que existe un conflicto de intereses cuando entren en colisión, de forma directa o indirecta, el interés de la compañía y el interés personal de cualquier profesional de la organización, o de cualquier persona a él vinculada.

Por lo tanto, no deben aceptarse con carácter general los comportamientos que comprometan la independencia de **HARTFORD** y de sus profesionales en la toma de decisiones.

No injerencia. **HARTFORD** se abstendrá de cualquier injerencia ilegítima en el ámbito político.

Elección de colaboradores. Los procesos de elección de nuestros colaboradores deben caracterizarse por la búsqueda de competitividad y calidad, garantizando la igualdad de oportunidades entre todos los proveedores y colaboradores de nuestra organización. En

cualquier caso, se tendrá en cuenta las prácticas de responsabilidad social implantadas por éstos como uno de los criterios que influyen en la decisión de contratación.

En particular, los profesionales de **HARTFORD** no negarán a nadie que, cumpliendo con los requisitos solicitados, pueda competir en la contratación de productos y servicios, adoptando en la elección entre los candidatos criterios objetivos y transparentes.

El equipo que conforma **HARTFORD** debe asegurarse de que todos los proveedores, donde quiera que operen, entiendan y respeten nuestras expectativas éticas.



5.4. Equipo Humano.

HARTFORD se define como una empresa de referencia. Nuestro equipo humano se caracteriza por su alta especialización y su carácter multidisciplinar.

Contamos con profesionales que atesoran una amplia experiencia en los diferentes procesos: equipo directivo, administrativos, de recursos humanos, animación sociocultural, de terapia ocupacional, voluntariado, dinamizadores, trabajadores/educadores sociales, fisioterapeutas, psicólogos, podólogos, expertos en creación de programas, formación de personal de acompañamiento

Todos ellos se suman para conseguir que los distintos servicios que ofrecemos tengan la mayor calidad, dedicando gran importancia al trabajo en equipo y a la responsabilidad personal en cada uno de los departamentos.

5.5. Buena actuación de la empresa.

Reputación. **HARTFORD** entiende que la supervivencia de cualquier organización que opera de cara al público responde, en gran medida, a lo que el público piensa de ella. Por tanto, entiende que la reputación es uno de sus activos más valiosos.

La imagen positiva es un intangible que se construye a lo largo de mucho tiempo pero que puede destruirse en unos instantes. Por esa razón, **HARTFORD** es extremadamente cuidadosa en realizar manifestaciones o actuaciones que puedan socavar su imagen o la de otros profesionales.

Buena representación. Los profesionales que forman parte de **HARTFORD** deberán actuar teniendo en cuenta los intereses de la empresa cuando se encuentren representando la misma, además se deberá asegurar que no existe ninguna confusión entre los intereses personales u opiniones y los de la empresa.

5.6. Respetar la dignidad profesional en la captación de clientes.

Libertad de elección. El cliente goza de libertad para dar comienzo y cesar su relación profesional, aunque se le reconozca al profesional la capacidad de aceptar o rechazar un asunto.

Actividad comercial y/o promocional. La actividad comercial con los clientes de **HARTFORD** debe ser:

- i. clara y directa,
- ii. conforme con las normativas vigentes, sin recurrir a prácticas elusivas o, de cualquier modo, incorrectas y,
- iii. completa, de modo que nuestros clientes dispongan de toda la información relevante para la toma de decisiones.



HARTFORD se compromete a no utilizar instrumentos publicitarios engañosos o falsos. La actividad de publicidad y marketing integral deberá realizarse con el ofrecimiento de toda la información relevante a nuestros clientes para una adecuada toma de decisiones.

5.7. Preservar, fomentar y proteger los recursos humanos.

Formación. Entendemos imprescindible un continuo reciclaje de los profesionales de **HARTFORD** y por ello la organización pone a disposición de todos los promotores las herramientas informativas y formativas con el objetivo de valorar sus competencias específicas y desarrollar el valor profesional de las personas.

La formación responde a las necesidades objetivamente fijadas de la organización y tiene en cuenta el desarrollo profesional de las personas.

No-discriminación. Se respetará y facilitará la igualdad efectiva de oportunidades y de trato, independientemente de raza, sexo, maternidad-paternidad, creencias, ideología, orientación sexual, nacionalidad, origen social, salud, edad, discapacidad u otras características distintivas, y en concreto no realizará discriminación directa o indirecta alguna en la contratación, formación, progresión y promoción profesional, ni vulnerará derechos relacionados.

Salud, seguridad y protección. Se tomarán todas las medidas de precaución lógicas para mantener un entorno laboral seguro y saludable. En este sentido, todos los profesionales de **HARTFORD** deberán asegurar no sólo su propia seguridad sino también

la de los compañeros y compañeras, no poniendo en peligro a ningún sujeto en el marco de las actividades de la empresa.

Se deberá informar de inmediato al superior o encargado de seguridad en caso de que ocurra un accidente, aunque sea de menor importancia, así como también de aquellos comportamientos o instalaciones que puedan poner en peligro la seguridad en el entorno laboral. Todos los trabajadores que conforman **HARTFORD** deben conocer y respetar los procedimientos en caso de emergencia.

Entorno laboral adecuado. Todo el personal de **HARTFORD** debe apoyar y fomentar el compromiso que adopta la empresa para un lugar de trabajo libre sin acosos ni intimidaciones. De conocer algún caso en que se haya producido algún tipo de actitud intimidatoria o de falta de respeto se deberá comunicar automáticamente al o la superior que lo gestionará de la manera más adecuada posible.

Se fomentará un entorno laboral basado en la educación y el buen trato, quedando prohibido humillar, aislar, herir o alterar a nuestros compañeros de trabajo.

Por esto **HARTFORD** tiene aprobado y es de aplicación un Plan de Igualdad, junto con la política anti acoso sexual y laboral, y un registro retributivo.



5.8. Promover la responsabilidad social.

Difusión y vigencia. **HARTFORD** se encargará de proponer y/o promover las modificaciones e integraciones a aportar al Código de Conducta y a publicarlo y mantenerlo actualizado.

Compromiso. El compromiso de **HARTFORD** con la sociedad, se materializa en contribuir activa y voluntariamente al mejoramiento social, desde una triple dimensión:

- **Social:** promoción y potenciación de la contratación local, condiciones de trabajo que favorezcan la seguridad y salud laboral y el desarrollo humano y profesional de los trabajadores, supervisión de las condiciones laborales y procurar la mejora de la comunidad.

- **Económica:** procurar la continuidad de la organización ofreciendo servicios útiles, cumplimiento riguroso de los contratos y compromisos adquiridos, lucha contra la corrupción, marketing responsable y construcción de la reputación corporativa.
- **Ambiental:** respeto de las políticas ambientales, racionalización del consumo de recursos (energía, agua u otros), reciclaje y reducción de la generación de residuos.

6. IMPLEMENTACIÓN.

La Dirección de **HARTFORD** asume el compromiso de cumplir con los requisitos de la responsabilidad social de la organización, enfatizando el valor de la palabra dada a los diversos grupos de interés, llevando a efecto la obligación contraída, e incluyendo la provisión de los recursos humanos y económicos necesarios, para articular la implementación y supervisión del presente Código de Conducta. La Dirección, bien por sí misma u órgano delegado, se encargará de:

- Comprobar la aplicación del Código de Conducta, a través de actividades específicas dirigidas a controlar la **mejora continua de la conducta en el ámbito de la organización**, mediante la evaluación de los procesos de control de los riesgos de conducta.
- **Revisar las iniciativas** para la difusión del conocimiento y la comprensión del Código de Conducta.
- **Recibir y analizar los avisos** de violación del Código de Conducta.
- **Tomar decisiones** con respecto a violaciones del Código de Conducta de relevancia significativa, proponiendo en su caso la imposición de sanciones y la adopción de medidas disciplinarias.
- **Establecer controles** para evitar la comisión de delitos que pudieran generar responsabilidad penal para **HARTFORD**.
- **Proponer y/o promover las modificaciones e integraciones** a aportar al Código de Conducta y publicar y mantener actualizado el presente Código de Conducta.

El Código de Conducta se da a conocer a los implicados internos y externos mediante actividades de **comunicación** específicas y a través de su publicación en la página web o buzones de entrega de **HARTFORD**.

HARTFORD se ocupa de establecer, para cada parte implicada, unos **canales de denuncias** a través de los cuales remitir las comunicaciones oportunas. Dichos canales velarán por la confidencialidad en el tratamiento de la información.

Nadie, independientemente de su nivel o posición, está autorizado para solicitar que un profesional cometa un acto ilegal o que contravenga lo establecido en el presente Código de Conducta.

7. NUESTRO COMPROMISO CON LA LEGALIDAD.

A continuación, se exponen aquellas certificaciones en distintos ámbitos que permiten cristalizar nuestro verdadero compromiso para con nuestras obligaciones:

a) ISOS Y Certificaciones:



Norma Une-EN-ISO 9001.2015

b) Implementaciones Cumplimiento Normativo:

2021 – Implementación y Adecuación al Programa de **Compliance Penal** (Responsabilidad Penal de la Persona Jurídica) con **Edor Team Soft, S.L.**

2021 – Implementación en materia de **Protección de Datos Personales** (LOPD-GDD y RGPD) con **CONVERSIA.**

8. ENTRADA EN VIGOR DEL CÓDIGO DE CONDUCTA, INTERPRETACIÓN Y SEGUIMIENTO.

El Código de Conducta Ética entró en vigor tras su ratificación y aprobación por la Dirección de la empresa el día 17 de diciembre de 2021.

El Código se comunicará a todos los miembros de la Compañía. Estará vigente en tanto no se apruebe su modificación o anulación, que será debidamente comunicada.

Cada uno de nosotros asumimos la tarea de revisar y seguir este Código, y cumplimos todas las leyes aplicables, políticas y directrices. Este Código intenta contemplar muchas de las situaciones a las que nos enfrentamos en el día a día, pero no puede considerar todas las circunstancias. Se debe informar a nuestro responsable sobre cualquier conducta que creamos, de buena fe, que es una vulneración del Código de Conducta Ética. Si cualquiera de nuestros responsables está implicado en la situación que deseamos informar o no puede o no ha resuelto adecuadamente nuestras preocupaciones, informaremos a un director de más alto rango o al responsable de RR. HH. del área o al encargado de cumplimiento penal de la empresa, y se informa que todo el personal tiene a su disposición un **Canal de Denuncias** en la web www.hartford.es, mediante el cual es posible notificar, de forma totalmente confidencial, comportamientos o hechos contrarios a la ética, a la legalidad vigente, al presente Código de Conducta Ética o a las prácticas de buen gobierno corporativo que rigen nuestra Compañía, con especial énfasis en aquellas que pudieran tener trascendencia penal.

No realizamos discriminación alguna ni tomamos represalias contra empleados por el hecho de haber informado, de buena fe, sobre infracciones reales y probadas. La Comisión de Nombramientos y Retribuciones velará por el cumplimiento del presente Código, resolverá incidencias o dudas sobre su interpretación y adoptará las medidas adecuadas para su mejor cumplimiento.

El incumplimiento de este código puede dar lugar a la adopción de medidas disciplinarias, incluyendo la posibilidad de despido y, en su caso, el ejercicio de las acciones legales oportunas.

DOCUMENTO JUSTIFICATIVO DE CONOCIMIENTO Y CONTENIDO DEL CÓDIGO CONDUCTA.

Declaro haber leído y comprometerme a cumplir este código de buen gobierno corporativo.

Lugar y fecha _____

Firmado _____ (*trabajador*) Firmado _____ (*director o responsable*)