

La actividad de Hartford está centrada en la prestación de servicios de consultoría, asistencia técnica y gestión de recursos en el ámbito de la Intervención Social, Cultural y Educativa, con una especial dedicación a la implantación y desarrollo de programas de envejecimiento activo, trabajo social comunitario, gestión cultural, actividades extraescolares en instituciones educativas fuera del horario lectivo y actividades de tiempo libre infantil y juvenil.

El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de Hartford se implantó cumpliendo con todos los requisitos establecidos en la norma **UNE EN ISO 9001:2008**, obteniendo así la primera certificación en julio de 2007.

Estratégicamente, 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 el cumplimiento de los estándares de calidad con una evaluación sistemática de su impacto social, la mejora de los procesos de intervención y la búsqueda de innovación.

Nuestra empresa se compromete, de éste modo, a:

- 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 en los principios de planificar, hacer, verificar y corregir.
- **Comunicar** tanto interna como externamente el contenido de esta **política a todos los grupos de interés** participantes en el proceso de desarrollo de nuestros servicios. Mediante los planes de acogida y formación, nos aseguramos de que la política de calidad es conocida, aceptada y puesta en práctica por todo nuestro personal.

Para desarrollar estos principios básicos, la Dirección General formula cada año, **Objetivos de Calidad** generales para toda la empresa, siempre coherentes con los principios formulados en la Política de Calidad y acompañados de indicadores para poder verificar su cumplimiento. Los procedimientos y requisitos del SGC aparecen detallados en el **Manual de Calidad**, actualizado anualmente.

Madrid, 5 de enero de 2017


El Director General de Hartford
Alfredo Blanco Villafruela

