



Carta dei Servizi 2017

Hochfeiler progetta e sviluppa applicativi informatici e web based, progetta ed eroga interventi di Formazione Professionale, utilizzando tecnologie didattiche ed informatiche innovative e realizza progetti di Ricerca innovativi, a carattere sia industriale che socioculturale.

Hochfeiler S.r.l. è stata costituita nel 1991 per intervenire nel settore dell'innovazione nel campo della multimedialità, dell'informatica, della formazione e della ricerca. I progetti innovativi, così come i corsi, le ricerche, le attività formative ed i prodotti informatici e Web vengono realizzati sia in autonomia che in partenariato o in collaborazione con esperti. Hochfeiler è accreditata al "Fonder" ed è registrata allo Schedario dell'Anagrafe Nazionale delle Ricerche del Ministero della Pubblica Istruzione (D.P.R. n. 382 dell'11/07/1980) con il codice n. 57125PGS.

Hochfeiler ha sempre operato in Qualità ed ha sviluppato un proprio Sistema di Gestione Qualità, certificato fin dal 2004 secondo la norma ISO 9001 (Settore 37 *Istruzione*) per progettazione ed erogazione di corsi di formazione in presenza e a distanza; dal 2008 anche per progettazione, sviluppo e servizi per applicativi informatici e web (Settore 33 *Servizi informatici*) successivamente aggiornato alla UNI EN ISO 9001: 2008 con estensione del proprio SGQ al Settore EA 35 (*Ricerca*).

Il termine Qualità contiene una serie di caratteristiche intercorrelate cui far riferimento per assicurare in maniera completa la soddisfazione del Cliente. In questo senso, la Qualità è un concetto multidimensionale, dal momento che può essere sinonimo di efficienza, flessibilità, correzione, facilità di manutenzione, portabilità, facilità di uso, sicurezza, e così via. Il Sistema Gestione Qualità sviluppato agisce oggi in maniera compiuta sulle diverse attività informatiche, formative e di ricerca sviluppate ed ha permesso di attivare un percorso di miglioramento continuo basato sulla rilevazione di suggerimenti da parte di clienti, utenti dei corsi e collaboratori di ricerca.



La Carta dei Servizi di Hochfeiler viene periodicamente rielaborata, verificata e approvata dalla Direzione in base a quanto emerso dal processo di valutazione dei servizi offerti ed è il documento di garanzia sui servizi che l'Azienda offre alla propria utenza rendendosene responsabile.

Lo sviluppo di applicativi informatici e web è finalizzato a garantire il miglior approccio agli strumenti della società della comunicazione e dell'informazione e ad accrescere le competenze informatiche e multimediali degli utenti dei sistemi informativi realizzati. Hochfeiler garantisce un sostegno costante ai clienti dei servizi informatici e web e accompagna il processo formativo dei discenti consentendo ad ognuno di controllare il proprio processo di apprendimento.

Hochfeiler interviene a sostegno del mantenimento dell'occupazione e del miglior inserimento nel Mercato del Lavoro attraverso interventi formativi realmente professionalizzanti realizzati anche in collaborazione con altri Organismi di Formazione Professionale, Scuole, Aziende, Enti ed Istituzioni, sia pubbliche che private e/o in accompagnamento a progetti di ricerca.

POLITICA PER LA QUALITÀ 2017

La Politica della Qualità è un elemento propulsivo per la competitività dell'azienda e la sua sostenibilità nel mercato del lavoro. La sfida è quella di operare in ottica di filiera dell'Information Communication Technology. HOCHFEILER, con la sua esperienza nella Ricerca, nella Formazione in presenza e a distanza, perfettamente integrate nella pluriennale presenza sul mercato dello sviluppo di applicazioni software, conferma il proprio impegno nel raggiungere gli obiettivi aziendali di seguito indicati al fine di soddisfare tutti i propri clienti e portatori di interesse. Il Sistema Gestione Qualità è il motore dello sviluppo e della competitività di Hochfeiler, la leva strategica ed organizzativa necessaria ad elevare il livello di qualità dell'intera organizzazione, attualmente inserita in un contesto produttivo sempre più ampio, affianco a grandi Aziende-Clienti che richiedono un impegno costante nel migliorare progressivamente le proprie *performances*. HOCHFEILER opera seguendo l'approccio per processi, centralizzato sul miglioramento costante dei criteri e dei metodi necessari ad assicurare che il funzionamento ed il controllo dei vari processi siano effettivamente efficaci, così che ognuno possa conoscere, riconoscere, comprendere e condividere il sistema *missione-valori-linee d'azione* e le strategie di HOCHFEILER finalizzate a migliorare la "Cultura della Qualità" dell'organizzazione.

Per il 2017 ci proponiamo i seguenti obiettivi di qualità:



1. migliorare l'efficacia dell'offerta nella formazione, nella ricerca e nella produzione di software;
2. ridurre la documentazione cartacea;
3. migliorare la visibilità di HOCHFEILER sul Web (www.hochfeiler.it);
4. migliorare l'efficacia dei processi;
5. aggiornare le proprie Risorse Umane per migliorare la soddisfazione dei Clienti.

La Direzione chiede a tutto il personale, interno ed esterno, ed ai propri portatori di interesse, quali consulenti e clienti, oltre a tutti i fornitori e alle diverse parti interessate, di contribuire attivamente all'attuazione di questa Politica della Qualità.

Principi

Hochfeiler progetta, sviluppa ed eroga i propri servizi nel rispetto dei Principi Fondamentali (Costituzione Italiana artt. nn. 33 e 34, Direttiva del 27 gennaio 1994 PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEI SERVIZI PUBBLICI, G.U. n. 43 serie generale pt. prima del 22.02.1994;) quali Eguaglianza e Pari Opportunità, Imparzialità, Continuatività, Diritto di scelta, Partecipazione, Efficienza ed efficacia.

Per soddisfare in maniera puntuale la Politica della Qualità emessa e le richieste dei propri Clienti, Hochfeiler tiene costantemente aggiornati i propri archivi, monitora l'offerta dei concorrenti e intrattiene costanti interrelazioni con i propri Clienti, anche per migliorare le modalità di sviluppo ed erogazione dei servizi offerti nel rispetto dei principi di:

1. *Eguaglianza e Pari Opportunità* -L'erogazione di tutti i servizi inerenti le attività realizzate è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.
2. *Imparzialità* -Hochfeiler ispira i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
3. *Continuatività* -L'erogazione dei servizi è continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio sono regolati dalla normativa, ma va evidenziato che Hochfeiler., in tali casi, adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

4. *Diritto di scelta* -Ove consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio.
5. *Partecipazione* -L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241 e sottoposto alla L. 196/2003 in merito alla Privacy. All'utente è concesso di produrre reclami, suggerimenti, osservazioni per il miglioramento del servizio formativo.
6. *Trasparenza e Collaborazione* -Hochfeiler garantisce trasparenza e partecipazione attiva ai propri Clienti ed Utenti attraverso questa carta dei Servizi e la diffusione sul proprio sito Web www.hochfeiler.it dell'Offerta Formativa. Ogni suggerimento può aiutare a migliorare l'erogazione dei servizi formativi ed a questo proposito Hochfeiler ha attivato un servizio di monitoraggio e valutazione della soddisfazione degli allievi, attraverso questionari ad hoc.



Principali Finalità

Hochfeiler opera in collaborazione con Università, Scuole, Aziende, Enti ed Istituzioni, sia pubbliche che private, nell'ambito della ricerca, dello sviluppo di applicativi software, del Sistema della Formazione, a sostegno del mantenimento dell'occupazione e del miglior inserimento nel mercato del lavoro.

Offerta Formativa

L'offerta formativa è diffusa principalmente sul web e permette a Clienti ed Utenti di fruire di quelle opportunità, azioni e/o servizi già realizzati in passato e per i quali Hochfeiler possiede una profonda conoscenza e capacità di erogazione a costi contenuti. Fanno parte dell'Offerta Formativa per l'anno in corso tutte quelle azioni e/o servizi con un numero di iscritti idoneo alle esigenze progettuali.

Sede HOCHFEILER S.r.l.: via Moricone, 14 -00199 Roma

Orari di Apertura: Giorni Feriali: 9:00 – 18:00

Tel. 06 622 90 549 -06 622 90 594

Fax 06 622 09 598

e-mail hochfeiler@hochfeiler.it

sito web www.hochfeiler.it



Miglioramento continuo: Il miglioramento continuo del Sistema Gestione Qualità Hochfeiler si basa su un sistema Obiettivi ed Indicatori fondati su una partecipazione attiva e responsabile di tutto il personale, dei docenti, degli utenti, degli allievi e dei corsisti, oltre che dei Clienti e delle Parti interessate delle attività sviluppate.

Ai Clienti viene regolarmente somministrato un Questionario di “Customer Satisfaction” atto a monitorare e programmare il costante miglioramento dei risultati progressivamente raggiunti.

Coordinatori, docenti e tutor dei corsi, così come il personale incaricato, sono a disposizione dell’utenza per eventuali chiarimenti, informazioni o segnalazioni, per quanto di competenza.

Diffusione della Carta dei Servizi

La presente “Carta dei Servizi” comprendente la Politica della Qualità viene resa pubblica mediante la pubblicazione sul sito web www.hochfeiler.it.

Roma, 22 gennaio 2017

La Direzione
Hochfeiler