



PROVINCIA DI FORLÌ-CESENA

GESTIONE DEI
RAPPORTI DI VISITA ISPETTIVA INTERNA
DEL SISTEMA QUALITÀ
CON HELPDESK ADVANCED (HDA)

MANUALE OPERATIVO

INDICE

INTRODUZIONE	pag.	3
ACCESSO ALL'APPLICATIVO	pag.	4
Modalità di accesso all'applicativo	pag.	5

Prima Sezione
AUDITOR DEL SISTEMA QUALITA'

CREAZIONE, REDAZIONE E INOLTRO DEL TICKET AL RGQ	pag.	8
--	------	---

Seconda Sezione
RESPONSABILE GESTIONE QUALITA'

GESTIONE DEI TICKET E INOLTRO AI RESPONSABILI DI PROCESSO	pag.	14
STAMPA DEI TICKET ED ESPORTAZIONE IN FILE ".PDF"	pag.	16

Terza Sezione
DIRIGENTI E RESPONSABILI DI PROCESSO

VISUALIZZAZIONE E STAMPA DEL TICKET	pag.	18
-------------------------------------	------	----

INTRODUZIONE

I rapporti di visita ispettiva interna del Sistema di Gestione della Qualità vengono gestiti con un software denominato HDA.

Chi fa Cosa

chi	cosa
LEAD AUDITOR (rif. Prima Sezione)	1. insieme al/i colleghi del team di auditor effettua la V.I.I.
	2. redige il Rapporto di V.I.I. creando un nuovo ticket* con l'applicativo HDA
	3. inoltra il ticket "Rapporto di V.I.I." al RGQ
RGQ (rif. Seconda Sezione)	1. riceve il ticket "Rapporto di V.I.I." dal Lead Auditor
	2. prende visione del ticket ricevuto e, se necessario, apporta modifiche
	3. chiude il ticket
	4. inoltra il ticket "Rapporto di V.I.I." al Responsabile di Processo. (N.B.: I Dirigenti ricevono automaticamente tutti i ticket inoltrati ai propri Responsabili di Processo)
DIRIGENTE e RESPONSABILE DI PROCESSO (rif. Terza Sezione)	1. riceve una e-mail di avviso con oggetto "SGQ - Invio Rapporto VII"
	2. accede al sistema di gestione dei Rapporti di V.I.I. dove può visionare ed eventualmente stampare il ticket "Rapporto di V.I.I."
	3. prende in carico le NC/OSS eventualmente rilevate attivando i necessari strumenti messi a disposizione dal SGQ (P_02, P_03)

*Ogni documento prodotto e gestito con HDA è denominato "ticket".



ACCESSO ALL'APPLICATIVO

L'accesso all'applicativo è consentito **esclusivamente** ai seguenti gruppi di dipendenti:

- RGQ e collaboratori dell'Ufficio Organizzazione e Relazioni Sindacali;
- Dirigenti;
- Responsabili di Processo;
- collaboratori interni individuati per lo svolgimento delle funzioni di auditor interni del Sistema Qualità.

L'autenticazione è collegata al dominio provinciale: l'utente proposto è, pertanto, quello con il quale si è acceduto alla macchina su cui si sta lavorando.

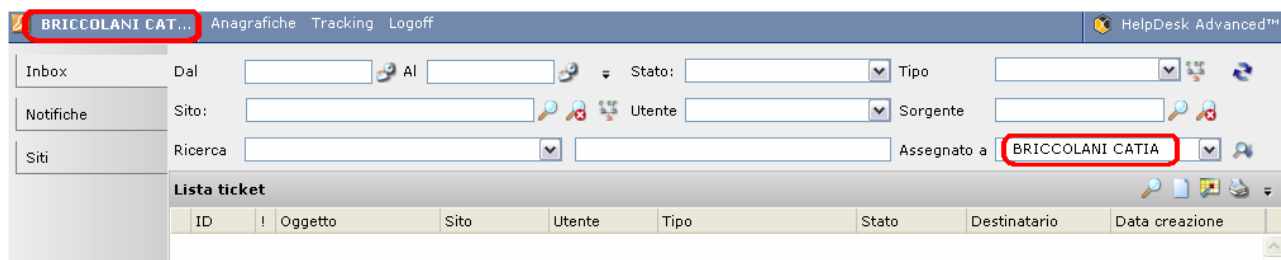


Immagine 1

Poichè è previsto il collegamento contemporaneo di un **numero limitato di utenti**, qualora il sistema non faccia accedere all'applicativo è necessario riprovare in un altro momento.

Qualora l'accesso non sia consentito a causa del seguente messaggio "Popup bloccati da Toolbar", si invita a contattare il Servizio Sistema Informativo.

Ad ogni altro dipendente, diverso da quelli sopra individuati, **non è consentito accedere** all'applicativo. Nel caso in cui provi ad accedere, sarà richiesto di loggarsi con il proprio user e password, ma il sistema non consentirà di procedere dando il seguente messaggio bloccante:

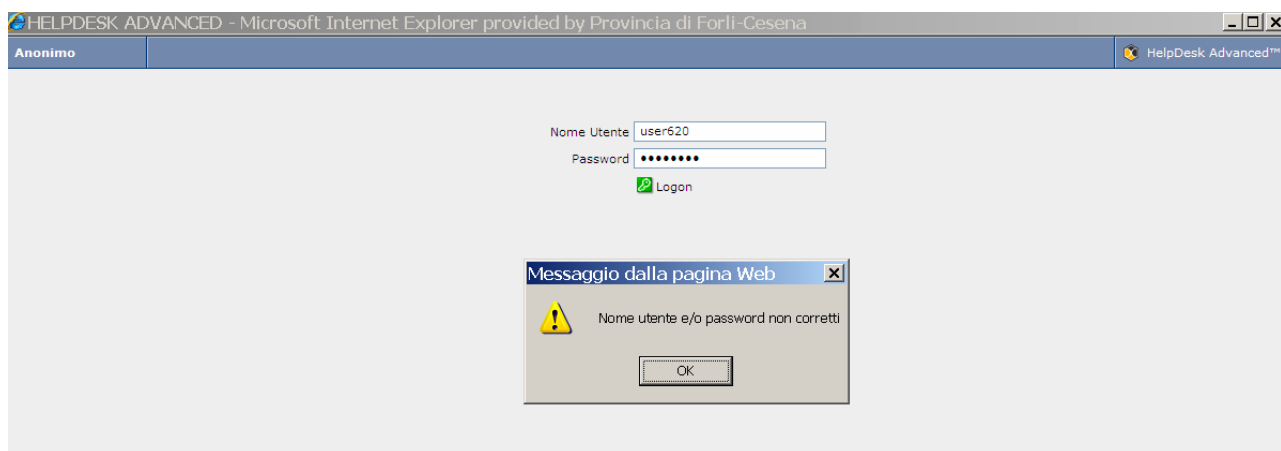


Immagine 2



Modalità di accesso all'applicativo

Dalla Intranet, accedere al sito del SISTEMA GESTIONE QUALITA'.

Immagine 3



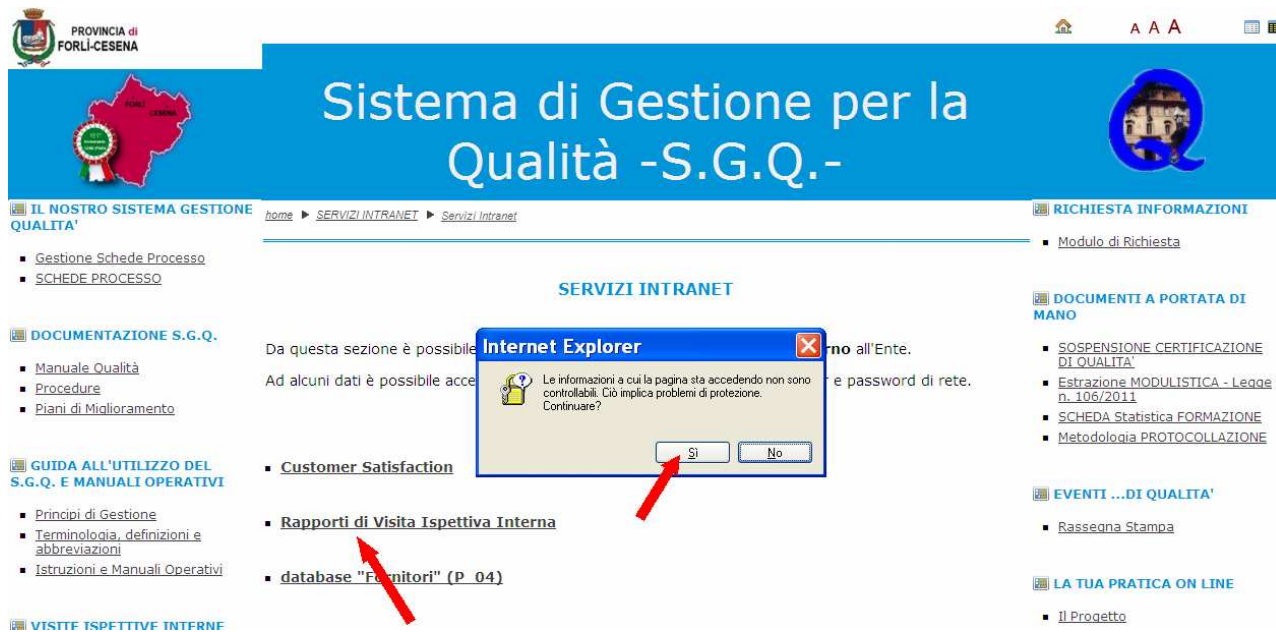
Dalla sezione VISITE ISPETTIVE INTERNE, del menù di sinistra, cliccare su "Rapporti di Visita Ispettiva Interna".

Immagine 4



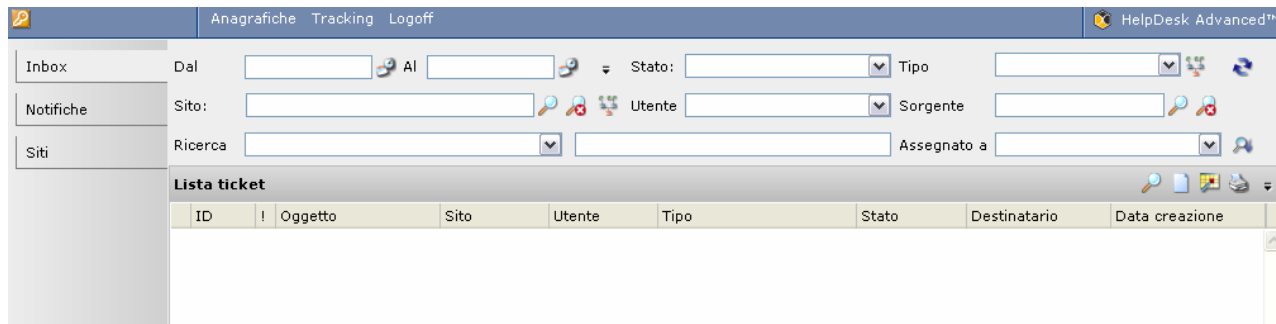
Poichè la pagina è accessibile solo tramite autenticazione, collegata al dominio provinciale, il sistema chiede se si vuole procedere oppure no. Cliccare sul bottone "Sì" e poi su "Rapporti di Visita Ispettiva Interna".

Immagine 5



Si apre la videata iniziale di HDA.

Immagine 6



XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX