

Corso introduttivo all'utilizzo di ^{TQ}Verifica

Le pagine che seguono introducono l'utente all'uso delle principali funzionalità di ^{TQ}Verifica mediante un corso organizzato in cinque lezioni.

Ogni lezione spiega passo passo come utilizzare gli strumenti necessari per realizzare l'obiettivo descritto all'inizio della lezione stessa. Inoltre ogni lezione è propedeutica a quella successiva, per cui per completare il corso con un buon esito conviene seguire l'ordine delle lezioni.

Il corso introduttivo è articolato in:

Lezione 1 – Definire il programma annuale delle Verifiche Ispettive

Lezione 2 – Creare e compilare un Rapporto di Verifica Ispettiva

Lezione 3 – Creare e compilare un Rapporto di Non Conformità

Lezione 4 – Creare e compilare una Richiesta di Azione Correttiva

Lezione 5 – Effettuare analisi statistica con il Diagramma di Pareto

Lezione 1 – Definire il programma annuale delle Verifiche Ispettive

La registrazione dei Rapporti VI, in **TQVerifica**, può essere eseguita soltanto dopo aver redatto ed approvato il programma annuale delle Verifiche Ispettive. In questa lezione vedremo, quindi, la procedura da seguire per definire ed approvare un semplice programma delle VI.


Supponiamo, ad esempio, di voler programmare per l'anno 2000 le seguenti Verifiche Ispettive:

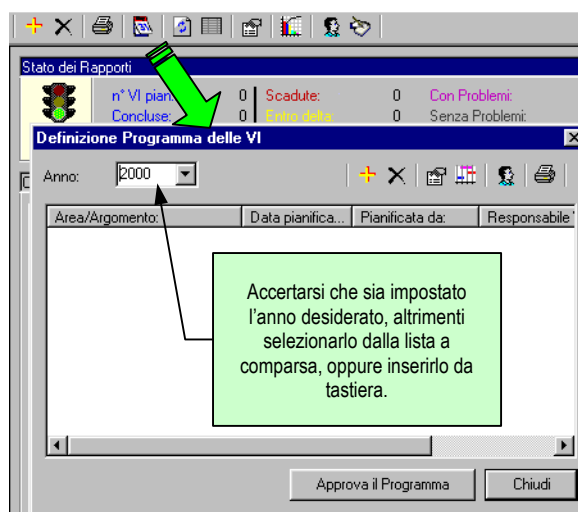
Area / Argomento da verificare	Data pianificata	Responsabile della VI
1) Personale (Punto 4.8)	05/02/2000	SANTUCCI
2) Acquisti (Punto 4.6)	12/06/2000	SANTUCCI
3) Manutenzione (Punto 4.9)	18/09/2000	SANTUCCI


Si consideri che la fase di definizione di un programma delle verifiche ispettive, in **TQVerifica**, deve subire un ciclo di approvazione costituito dalla redazione e dall'approvazione. Ipotizziamo che sia la redazione che l'approvazione del programma debba essere a cura dell'utente TQAMMINISTRATORE.

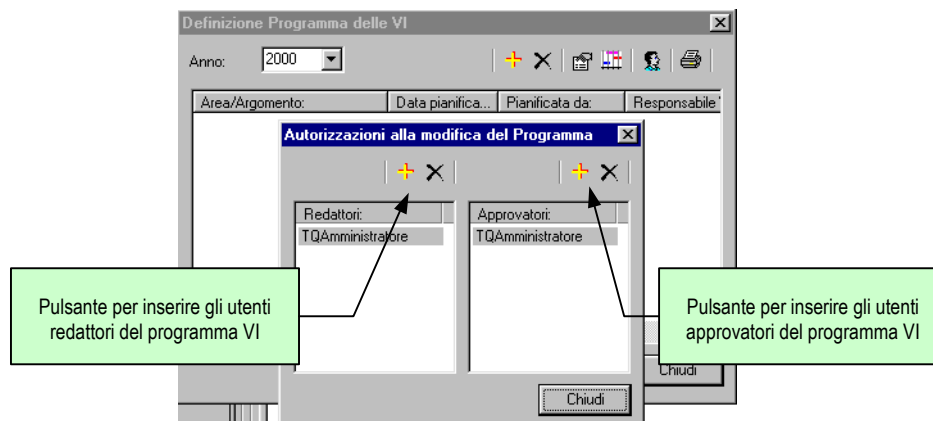
Inoltre ipotizziamo di aver già provveduto ad inserire tra gli utenti del programma **TQVerifica**, l'utente SANTUCCI, poiché tale nominativo dovrà essere utilizzato per specificare il responsabile VI come previsto dall'esempio.


Procedura operativa

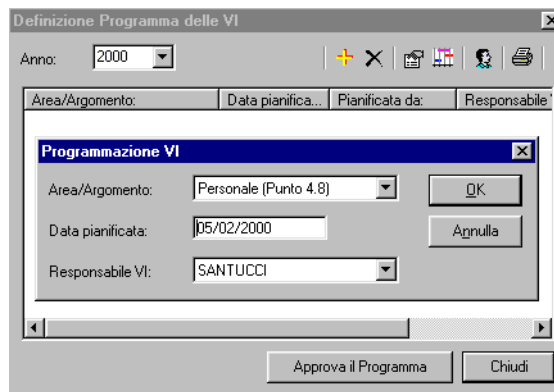
1. Accedere alla finestra principale di **TQVerifica** con il nominativo TQAMMINISTRATORE.
2. Fare clic sul pulsante  posto sulla barra degli strumenti. Si aprirà la finestra *Definizione Programma delle VI*.



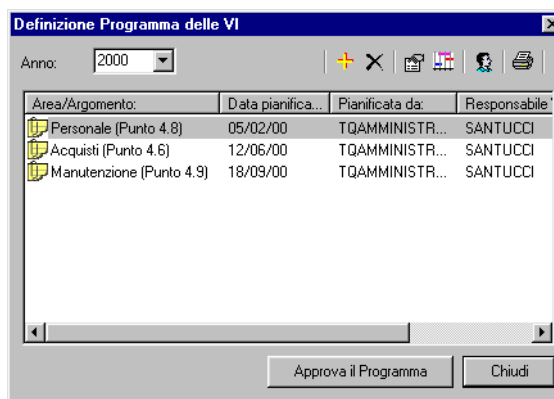
3. Fare clic sul pulsante . Verrà aperta la finestra “Autorizzazioni alla modifica del Programma” dove è possibile assegnare le autorizzazioni alla redazione e all’approvazione del Programma VI. Tramite i pulsanti appositi (vedi figura seguente), presenti nella finestra, definire come redattore e come approvatore l’utente TQAMMINISTRATORE.




4. Fare clic sul pulsante *Chiudi* per uscire dalla finestra “Autorizzazioni...” e tornare alla finestra “Definizione Programma VI”.
5. Fare clic sul pulsante  per inserire la prima verifica ispettiva. Compare la finestra “Programmazione VI”.
6. Basandosi sul prospetto dell’esempio inserire nella casella *Area/Argomento* il titolo della prima verifica, fare doppio clic nella casella *Data pianificata* per scegliere la data tramite il calendario, impostare il Responsabile tramite la lista a comparsa del *Responsabile VI*, ed infine fare clic sul pulsante OK per memorizzare i dati ed uscire dalla finestra.

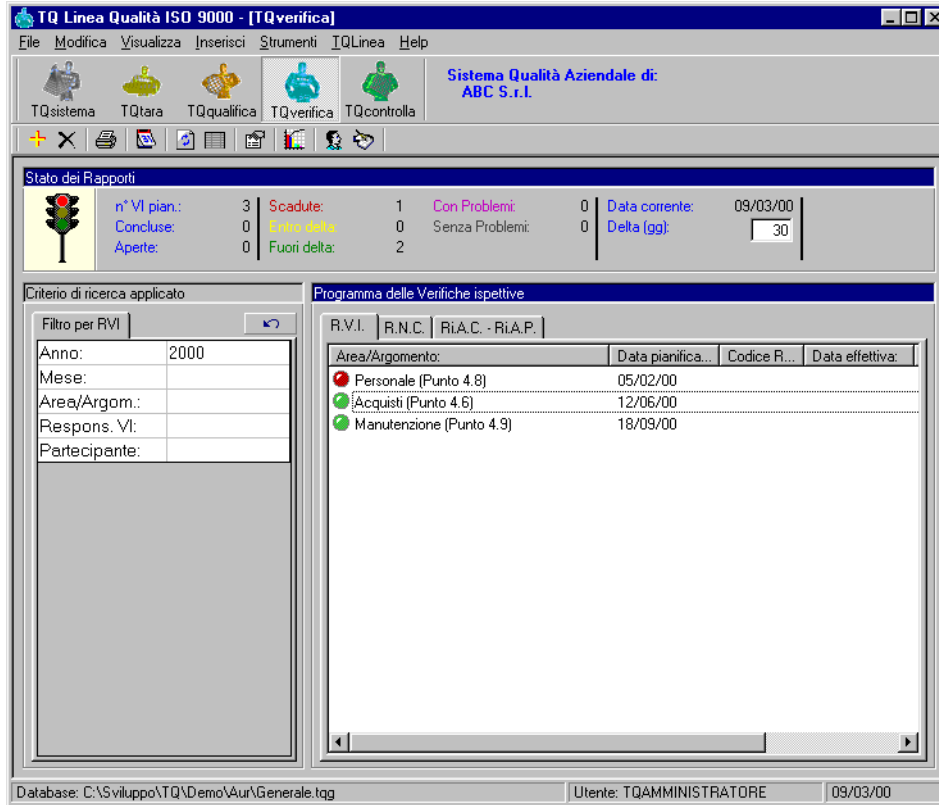


7. Ripetere il passo 5 e 6 per le altre verifiche ispettive previste dal prospetto dell’esempio. Al termine di questa operazione, la finestra di definizione del programma VI, avrà il seguente aspetto.



8. Per approvare il programma delle verifiche ispettive fare clic sul pulsante .
9. Fare clic sul pulsante Chiudi per uscire dalla finestra e tornare sulla finestra principale di **TQVerifica**.

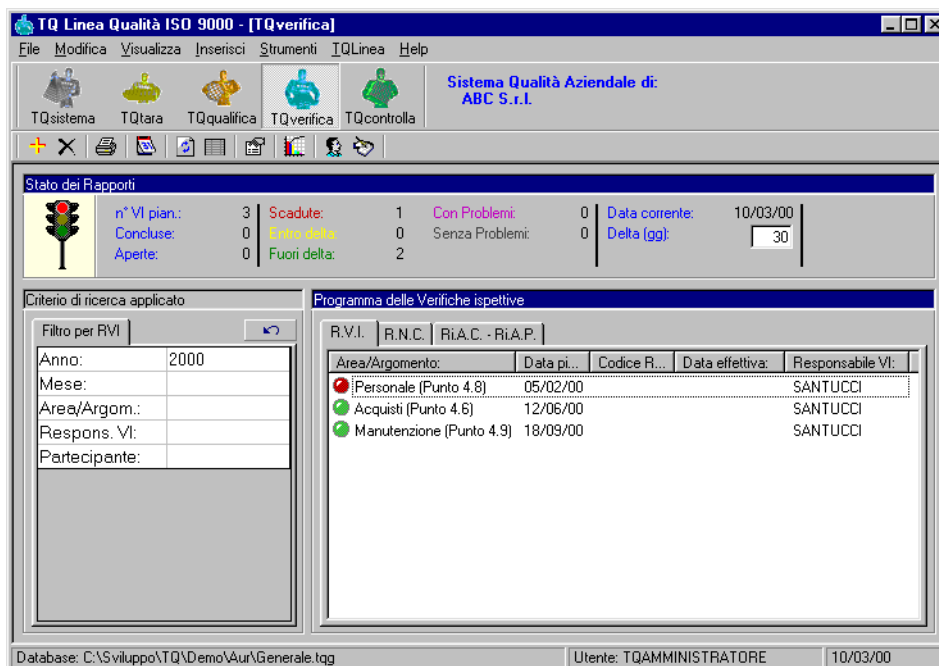
Dopo aver approvato il programma, le nuove Verifiche ispettive programmate saranno visibili nella finestra principale di **TQVerifica** come mostrato nella figura seguente.



Lezione 2 – Creare e compilare un Rapporto di Verifica Ispettiva

Per creare un nuovo Rapporto di Verifica Ispettiva bisogna, prima di tutto, aver pianificato la Verifica Ispettiva nel programma annuale (vedi lezione precedente).

Ipotizziamo di voler registrare il rapporto della verifica ispettiva “*Personale (Punto 4.8)*”, pianificata per il 5/2/2000. Questa verifica ispettiva è visibile nella scheda RVI e si noti che ad essa risulta associata una piccola icona di colore rosso ad indicare che è scaduta rispetto alla data odierna.



Il responsabile della Verifica ispettiva risulta essere l'utente SANTUCCI.

Nota. Si osservi che in **TQVerifica** è sempre attivo il controllo delle autorizzazioni alla registrazione dei dati, conseguentemente per registrare i dati nelle finestre di **TQVerifica** bisogna aver ben presente il meccanismo delle autorizzazioni.

Nel seguito delle lezioni porremo particolare cura nel descrivere tale meccanismo, ma ricordiamo sin d'ora che è possibile escludere il controllo delle autorizzazione semplicemente disattivandolo dal menù “*Strumenti – Controllo autorizzazioni disabilitato*”.

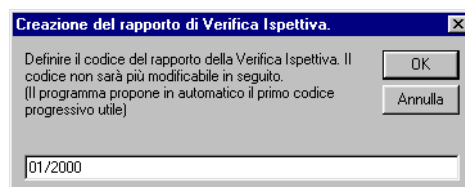
Quando il controllo delle autorizzazioni è disabilitato qualsiasi utente può modificare i dati delle finestre di **TQVerifica**.

Il comando di abilitazione/disabilitazione del controllo delle autorizzazioni è permesso soltanto all'utente TQAMMINISTRATORE e ha validità solo sulla postazione client locale; in altre parole, il TQAMMINISTRATORE può decidere di avere il controllo autorizzazioni disabilitato sulla sua postazione, mentre mantenerlo attivo su tutte le altre, in modo di essere certo che gli altri utenti seguano la corretta sequenza di inserimento dei dati nelle schede del programma.

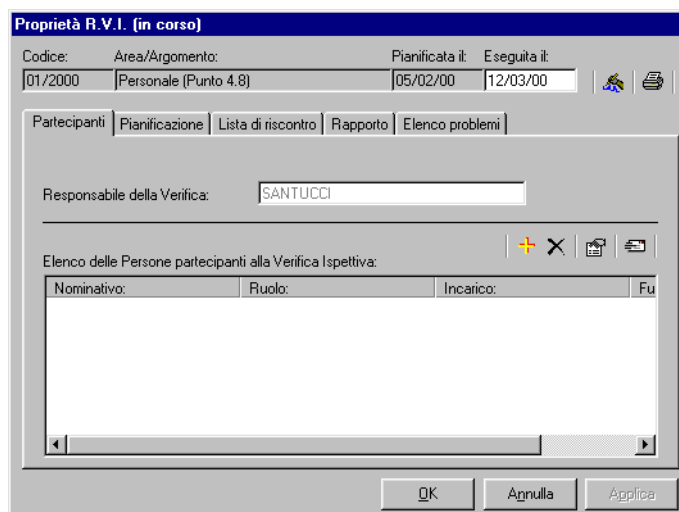


Vediamo ora la procedura operativa da seguire per creare il rapporto VI, ipotizzando di essere l'utente SANTUCCI responsabile della verifica ispettiva:


1. Qualche giorno prima della verifica connettersi al programma **TQVerifica** con il nominativo SANTUCCI e la relativa password (nulla se non ancora gestita).
2. Dalla scheda RVI della finestra principale del programma selezionare la riga corrispondente alla Verifica ispettiva “*Personale (Punto 4.8)*” e premere il pulsante **+** per la creazione del rapporto. Si aprirà la finestra di dialogo “*Creazione del rapporto di Verifica Ispettiva*” dove inserire il codice identificativo del rapporto. Viene proposto per default un numero progressivo che può essere comunque modificato ad esempio in 01/2000 come mostrato in figura.



3. Premere il pulsante OK per proseguire. Verrà aperta la finestra del calendario dove selezionare la data effettiva di esecuzione della verifica ispettiva. Supponiamo ad esempio che la verifica ispettiva verrà eseguita tra due giorni e che oggi sia il giorno 10/3/2000. Selezionare quindi nel calendario il giorno 12/3/2000 e premere il pulsante OK.
4. Verrà aperta la finestra Proprietà RVI che costituisce il rapporto elettronico della verifica ispettiva. La finestra presenta 5 pannelli come mostrato in figura.



Nota. Il pannello Lista di riscontro è visibile solo agli utenti autorizzati a gestire le liste di riscontro. Se non dovesse comparire nella finestra è necessario:

- uscire dalla finestra Proprietà RVI;
- accedere come utente TQAMMINISTRATORE;
- fare clic sul pulsante  della barra degli strumenti;
- inserire, tramite il pulsante **+**, l'utente SANTUCCI tra gli autorizzati alla modifica delle liste di riscontro


Ovviamente non è corretto fornire a tutti gli utenti aziendali l'accesso alle liste di riscontro, ma solo ai responsabili di verifica, altrimenti anche il personale verificato potrebbe visualizzare la lista di riscontro relativa alla sua area aziendale e conoscere in anticipo i requisiti richiesti dal verificatore.

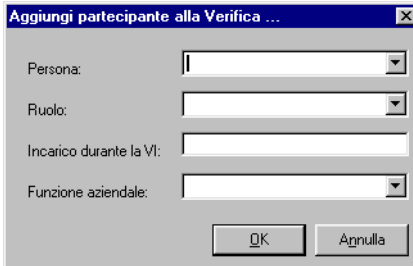
I primi due pannelli della finestra Proprietà RVI devono essere compilati dal responsabile prima della data effettiva della verifica, in modo da avvisare preventivamente il personale dell'azienda interessato alla verifica.

Compilazione del pannello Partecipanti

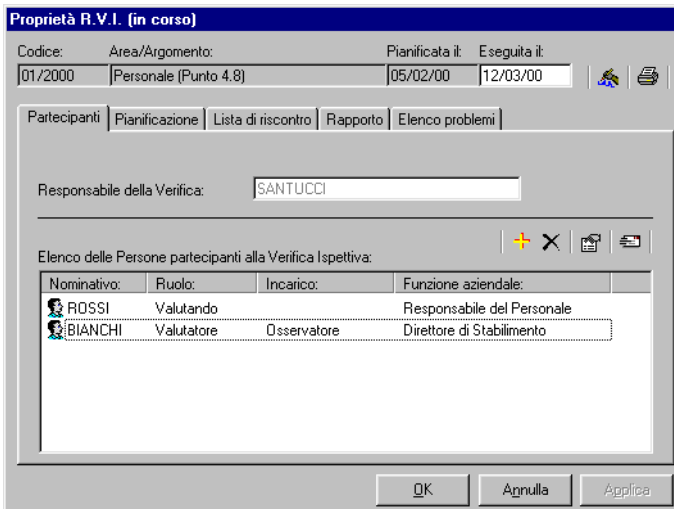
Vediamo ora la procedura da seguire per compilare il pannello *Partecipanti*, ipotizzando che l'utente ROSSI sia il Responsabile del Personale soggetto alla verifica ispettiva, e l'utente BIANCHI sia il Direttore di Stabilimento che partecipa alla verifica con l'incarico di osservatore.

Nota. Per eseguire la procedura è necessario che siano stati definiti gli utenti ROSSI e BIANCHI nell'archivio degli utenti aziendali tramite la procedura descritta nel capitolo 2 del presente manuale. Se gli utenti non sono stati ancora definiti uscire dalla finestra “*Proprietà RVI*” ed inserirli. Per rientrare nella finestra “*Proprietà RVI*” e proseguire con la compilazione del rapporto è sufficiente fare doppio clic sulla riga corrispondente alla VI nella scheda RVI della finestra principale.

1. Selezionare il pulsante  presente sulla barra degli strumenti del pannello *Partecipanti*. Verrà visualizzata la finestra “*Aggiungi partecipante alla Verifica*”.



2. Selezionare l'utente ROSSI dall'elenco della casella *Persona*.
3. Selezionare il ruolo “Valutando” dall'elenco della casella *Ruolo*.
4. Definire la funzione aziendale dell'utente ROSSI nella casella digitando il testo “Responsabile del Personale”
5. Fare clic su OK per memorizzare i dati e chiudere la finestra.
6. Ripetere l'operazione per definire il secondo partecipante come ipotizzato nell'esempio, selezionando: l'utente BIANCHI, il ruolo “Valutatore”, l'incarico “Osservatore”, la funzione “Direttore di Stabilimento”.
7. Al termine, la finestra *Proprietà RVI* avrà il seguente aspetto:

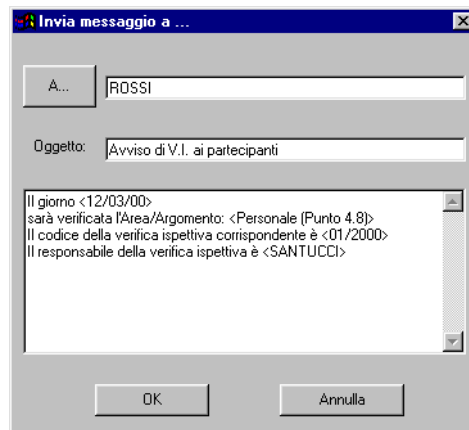


Nominativo	Ruolo	Incarico	Funzione aziendale
ROSSI	Valutando		Responsabile del Personale
BIANCHI	Valutatore	Osservatore	Direttore di Stabilimento

Avviso ai partecipanti

Per avvisare in tempo reale gli utenti partecipanti alla verifica ispettiva è possibile utilizzare il servizio di messaggistica messo a disposizione dai programmi della Linea Qualità ISO. Affinché tale servizio sia efficace è necessario che sulla postazione di lavoro delle persone interessate sia installato in modalità Client il software della Linea Qualità.

Per inviare il messaggio, selezionare l'utente nel pannello *Partecipanti* e fare clic sul pulsante  presente sulla barra degli strumenti. Verrà precompilato il messaggio nella finestra "Invia messaggio" come mostrato in figura.



Il messaggio può essere modificato dall'utente oppure inviato con le informazioni predefinite tramite il pulsante OK. Il messaggio verrà inoltrato istantaneamente all'utente destinatario. Se questo risulta connesso ad uno dei programmi della Linea Qualità ISO riceverà immediatamente la notifica del messaggio. Se invece non risulta connesso, la notifica gli verrà inviata al momento in cui si conatterà al programma.

Nota. Dalla finestra di gestione della messaggistica, descritta nel capitolo 2 di questo manuale, il mittente del messaggio (SANTUCCI) può in qualsiasi momento verificare che il destinatario lo abbia letto. Per fare questo, uscire dalla finestra "Proprietà RVI" ed aprire la finestra di gestione della messaggistica. Selezionare l'elenco della posta inviata, e controllare che in corrispondenza della colonna *Data lettura* vi sia definita la data; nel caso contrario significa che il destinatario non ha ancora letto il messaggio.

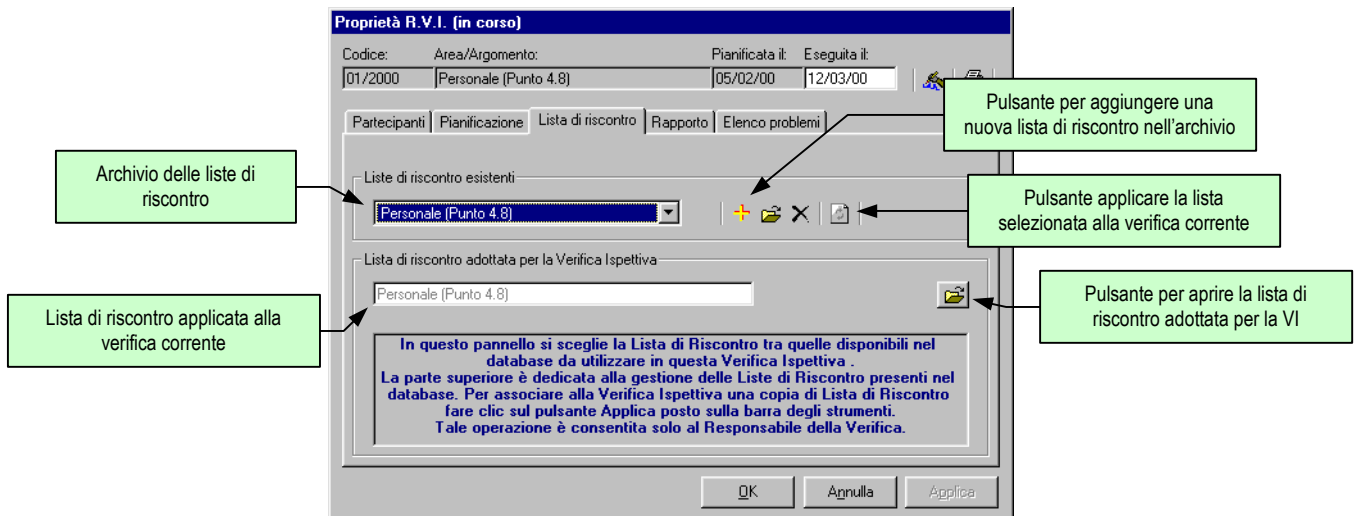
Compilazione del pannello Pianificazione



Passiamo ora alla compilazione del pannello *Pianificazione* della finestra *Proprietà RVI*. In questo pannello, il responsabile della verifica ispettiva, deve inserire le informazioni da fornire ai partecipanti della verifica ispettiva. In particolare vanno specificate le seguenti informazioni: Obiettivo della verifica ispettiva, Organizzazione verificata e luogo di svolgimento, Documenti di riferimento e Pianificazione della verifica ispettiva. I campi del pannello possono essere espansi, per una più agevole compilazione, tramite doppio clic sul campo stesso.


Nota. Per un corretto uso del programma si consiglia di avvisare i partecipanti alla verifica ispettiva (tramite il servizio di messaggistica elettronica), soltanto dopo aver compilato accuratamente il pannello *Pianificazione*, in modo che essi possano, accedendo a questo pannello, prendere atto dei loro incarichi durante la visita ispettiva.

Pannello Lista di riscontro

Il pannello Lista di riscontro permette di associare al rapporto RVI un documento contenente la lista di riscontro relativa all'area/argomento da verificare.



La parte superiore del pannello costituisce l'archivio delle liste di riscontro memorizzate nel database. Se durante la pianificazione della VI il responsabile trova che nell'archivio è già disponibile la lista di riscontro da applicare alla verifica ispettiva corrente, può semplicemente selezionarla dall'elenco e tramite il pulsante  della barra degli strumenti applicarla al rapporto RVI. Dopo aver eseguito l'operazione la lista di riscontro comparirà nella parte bassa del pannello e sarà possibile aprirla per la sua compilazione e/o consultazione tramite il pulsante .

Se la lista di riscontro che si desidera utilizzare per la verifica ispettiva, non è stata ancora definita nell'archivio e quindi non risulta disponibile nell'elenco è possibile aggiungerla tramite il pulsante .

Pannello Rapporto

Pannello a disposizione del responsabile della verifica ispettiva per definire, dopo aver eseguito la verifica ispettiva, il relativo rapporto.


Pannello Elenco Problemi

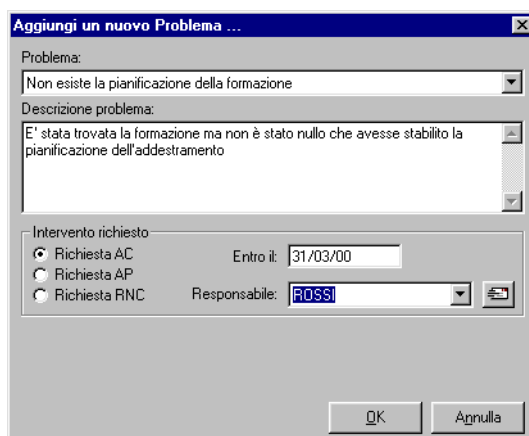
Il pannello *Elenco problemi* permette (al responsabile della verifica): di evidenziare i problemi e le non conformità rilevate durante la visita ispettiva e richiedere per essi uno dei possibili interventi RNC, RiAC e RiAP.

Ipotizziamo che durante la visita all'area aziendale "Personale" avessimo riscontrato il problema relativo al fatto che non esiste una pianificazione della formazione del personale. Supponiamo inoltre che per tale problema intendiamo richiedere un'azione correttiva all'utente ROSSI (Responsabile del Personale) da eseguire entro il 31/3/2000.

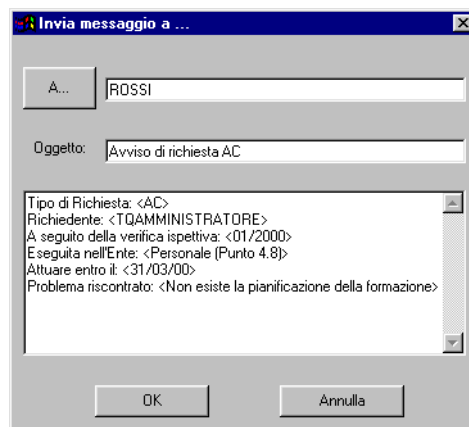
Vediamo la procedura operativa per inserire e gestire il problema ipotizzato:

1. Selezionare il pannello *Elenco problemi* della finestra "Proprietà RVI" relativa al verifica ispettiva "Personale (Punto 4.8)"

2. Fare clic sul pulsante  della barra degli strumenti. Verrà aperta la finestra “*Aggiungi un nuovo problema*”. Compilare i campi della finestra come riportato nella figura seguente:

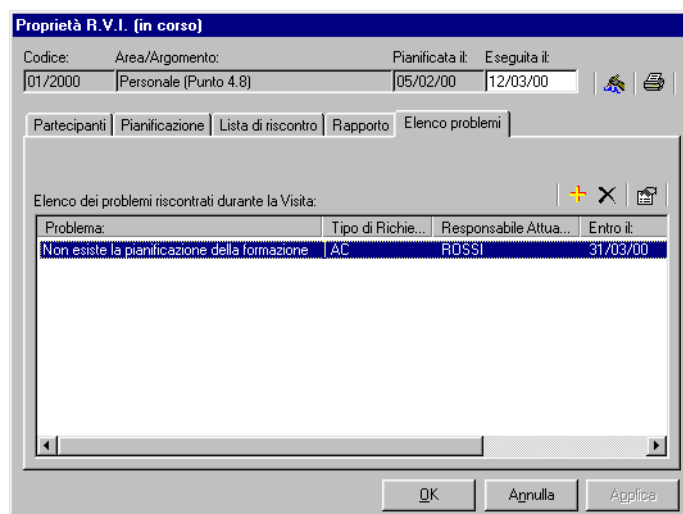



3. Se si volesse avvisare con il servizio di messaggistica il responsabile dell'intervento richiesto (utente ROSSI) fare clic sul pulsante presente nella finestra. Verrà precompilato un messaggio destinato al responsabile dell'intervento con tutte le informazioni relative. Premere OK nella finestra “*Invia messaggio*” per effettuare l'invio.



4. Dopo aver inviato il messaggio si ritorna sulla finestra “*Aggiungi un nuovo problema*”. Per chiudere la finestra e tornare al pannello “*Elenco problemi*” fare clic sul pulsante OK.


La procedura descritta deve essere ripetuta per ogni problema che richiede un intervento di tipo R.N.C., Ri.A.C. e Ri.A.P.. Al termine della registrazione dei problemi il pannello “*Elenco problemi*” apparirà come in figura.



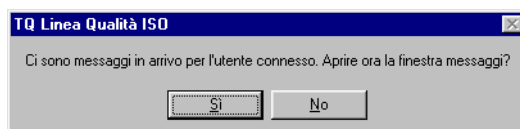
A questo punto la compilazione del rapporto della verifica ispettiva eseguita è completato. Il responsabile della verifica può quindi chiudere il rapporto tramite il pulsante  presente sulla barra in alto della finestra “Proprietà RVI”.

Dopo aver firmato il rapporto non sarà più possibile modificarlo né eliminarlo dal database, quindi prima di inserire la firma di chiusura accertarsi di aver inserito correttamente tutte le informazioni relative alla verifica ispettiva eseguita.



Completiamo la lezione descrivendo le operazioni di gestione dei problemi richieste nel pannello “Elenco problemi” della finestra Proprietà RVI.

Tornando al caso dell’esempio ipotizzato, l’utente SANTUCCI (responsabile della verifica ispettiva), prima di chiudere il rapporto con il pulsante  ha richiesto un’azione correttiva all’utente ROSSI (Responsabile del personale) affinché venga risolto il problema relativo all’assenza di una pianificazione della formazione del personale e lo ha avvisato utilizzando il servizio di messaggistica.

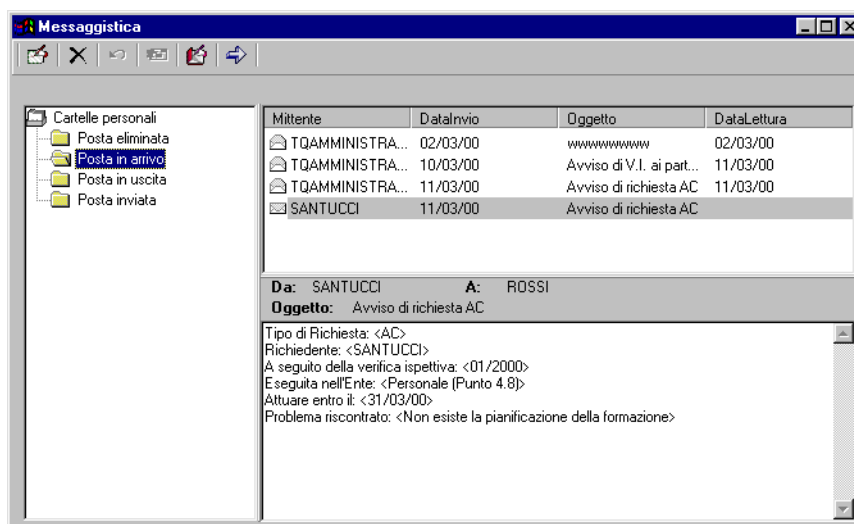
Ipotizziamo adesso di essere l’utente ROSSI che si trova sulla sua postazione e stia avviando (o anche, abbia già avviato) uno dei pacchetti della Linea Qualità ISO. Sul monitor della postazione comparirà il seguente messaggio.




Fare clic sul pulsante “Sì”. Verrà aperta la finestra messaggistica dove sarà possibile leggere il messaggio ricevuto. Selezionare la posta in arrivo e leggere tutti i nuovi messaggi presenti nell’elenco di destra.

Nota. I nuovi messaggi sono quelli con l’icona . Se si resta posizionati per qualche secondo su un messaggio da leggere, l’icona si trasforma in  ad indicare che il messaggio è stato letto.

Tra i vari messaggi troveremo anche quello, relativo alla richiesta di azione correttiva, inviatoci dall’utente SANTUCCI.



Leggendo il contenuto del messaggio possiamo prendere atto della richiesta relativa al rapporto RVI con codice “01/2000”. Dopo aver letto il messaggio, chiudere la finestra Messaggistica tramite il pulsante .

Accettazione della Richiesta di Azione Correttiva

L’utente ROSSI dopo aver letto il messaggio decide di attivare l’azione correttiva. Per fare ciò seguire i passi successivi:

1. Dalla finestra principale di **TQVerifica**, selezionare la scheda RVI.
2. Cercare nell’elenco la verifica ispettiva con codice rapporto “01/2000”.
3. Fare doppio clic sulla riga relativa alla verifica ispettiva. Verrà aperta la finestra “Proprietà RVI” in modalità solo lettura (poiché tale finestra può essere modificata solo dall’utente responsabile della verifica prima che inserisca la firma di chiusura).
4. Selezionare il pannello “*Elenco problemi*”

5. Selezionare dall'elenco il problema "Non esiste la pianificazione della formazione" e fare doppio clic sulla riga selezionata. Verrà aperta la finestra "Proprietà del problema".

6. Nella parte bassa di questa finestra è visualizzato il pannello "Attuazione richiesta" dove l'utente ROSSI (responsabile dell'attuazione dell'intervento), può apporre il segno di spunta Richiesta accettata ad indicare che la richiesta è stata accettata. Dopo aver impostato il check "richiesta accettata" verrà aperta la finestra "Nuova richiesta AC/AP" per la creazione del nuovo rapporto di Richiesta Azione Correttiva.

7. Nella finestra sono riportate in automatico tutte le informazioni obbligatorie per la creazione del nuovo rapporto. In particolare è riportato il codice del rapporto costituito da un numero progressivo modificabile dall'utente. Per i significati degli altri campi della finestra si rimanda alla Guida in linea. Per continuare premere il pulsante OK.
8. Verrà aperta la finestra "Proprietà Ri. AC/AP" dove è possibile gestire e registrare i dati del rapporto di Richiesta Azione Correttiva.

Per informazioni sulle procedure di compilazione dei rapporti RNC, RiAC e RiAP, fare riferimento alle prossime lezioni di questo manuale.

Lezione 3 – Creare e compilare un Rapporto di Non Conformità

La creazione e la registrazione di un rapporto di non conformità in **TQVerifica** può essere schematizzata nelle seguenti tre fasi:

1. Creazione del rapporto.

Qualunque utente connesso al programma può creare un Rapporto di Non Conformità, e questo viene denominato *Redattore*. Il redattore deve preoccuparsi di definire la Non Conformità, proporre il trattamento e nominare l'*Approvatore*.

2. Approvazione del trattamento.

L'*Approvatore* deve preoccuparsi di approvare il trattamento modificandolo se lo ritiene opportuno. Una volta approvato deve specificare una persona che si occuperà della verifica.

3. Verifica dell'esito del trattamento.

Il *Verificatore* deve verificare e registrare l'esito del trattamento. Al termine potrà chiudere il rapporto inserendo la sua firma elettronica. Il verificatore, nel caso lo ritenesse opportuno, può avviare (direttamente dal rapporto RNC), una richiesta di azione correttiva al fine di risolvere la causa che ha generato la non conformità.


Vediamo un esempio esplicativo di tale procedura.

Supponiamo di essere in una azienda che produce componenti meccanici e di voler registrare una Non Conformità derivante da un reclamo di un cliente. In particolare l'utente FRANCESCHETTI riceve il reclamo del cliente con le seguenti informazioni:

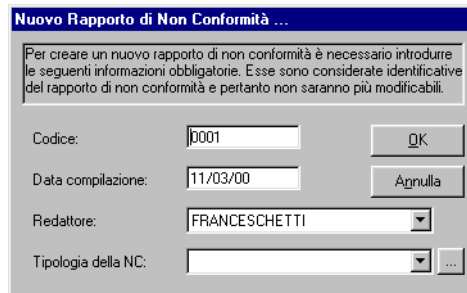
Tipologia NC:	Reclamo del cliente
Oggetto della NC:	Boccola AB3456TX
Problema rilevato:	Eccessiva rugosità delle boccole
Dettaglio rilevato:	I particolari presentano righe longitudinali sul diametro interno 85.465 ± 0.05 . I pezzi non sono stati rullati, perciò risulta una rugosità elevata e la durezza superficiale inferiore al richiesto.
Cliente:	Cantieri Riuniti
Pezzi non conformi:	60
Causa della NC:	Si ipotizza che la causa del problema sia da imputare ad una distrazione da parte dell'operatore che probabilmente faceva poco attenzione al lavoro che svolgeva.

Ipotizziamo di essere l'utente FRANCESCHETTI e di voler registrare tale non conformità nel programma **TQVerifica**. Ipotizziamo anche che l'utente FRANCESCHETTI sia già stato inserito nell'elenco degli utenti del programma Linea Qualità ISO, come descritto nel capitolo 2.

1. Avviare il programma **TQVerifica**
2. Accedere con il nominativo FRANCESCHETTI e relativa password (nulla se non ancora gestita)
3. Selezionare il pannello RNC della finestra principale

4. Fare clic sul pulsante  per creare il nuovo rapporto di non conformità. Verrà aperta la finestra “Nuovo Rapporto di Non Conformità” dove inserire le informazioni obbligatorie di identificazione del rapporto. Nella finestra viene proposto:

- un codice: progressivo modificabile dall’utente
- la data di registrazione del rapporto: data corrente, modificabile dall’utente tramite doppio clic
- il nome del redattore: utente FRANCESCHETTI, modificabile soltanto se risulta disattivato il controllo delle autorizzazioni (a riguardo vedi Guida in linea)



Nuovo Rapporto di Non Conformità ...

Per creare un nuovo rapporto di non conformità è necessario introdurre le seguenti informazioni obbligatorie. Esse sono considerate identificative del rapporto di non conformità e pertanto non saranno più modificabili.



Codice:

Data compilazione:

Redattore:

Tipologia della NC:

5. Eventualmente modificare il codice e la data proposta nella finestra
6. Selezionare dall’elenco la tipologia della non conformità “Reclamo del Cliente”

Nota. Se la tipologia non risulta presente nell’elenco fare clic sul pulsante . Si aprirà la finestra “Tipologie delle Non Conformità” dove è possibile, tramite il pulsante  aggiungere una nuova tipologia.



Tipologie delle Non Conformità

Elenco delle Tipologie:

Codice	Descrizione	Categoria
NCACC	NC in Accettazione	PRODOTTO
NCIPRC	NC in Prodotto	PROCESSO
NCIPRD	NC in Prodotto	PROCESSO
NCISIS	NC in Servizio	PROCESSO
RCLCLS	Reclamo Cliente Servizio	PROCESSO

Nuova Tipologia ...

Codice:

Descrizione:



Categoria:

7. Fare clic sul pulsante OK per creare il rapporto e chiudere la finestra. Si aprirà la finestra “Proprietà RNC” predisposta per raccogliere le informazioni relative alla Non Conformità, nelle due schede: *Generale* e *Trattamento*.


8. Riempire i campi della scheda *Generale* come mostrato in figura.

Nota. Per un corretto inserimento dei dati nella scheda *Generale* si consiglia di adottare una codifica per le Non Conformità, per gli Oggetti e per le Cause, e di specificare i dettagli di tali informazioni nelle caselle memo poste sul lato destro della finestra.

9. Al termine selezionare la scheda *Trattamento*. Ipotizziamo che il trattamento proposto dall'utente FRANCESCHETTI sia di recuperare i pezzi del cliente e scartarli.
10. Selezionare nella casella *Trattamento* la voce "Rendere al fornitore".

Nota. Se il trattamento proposto non è disponibile nell'elenco fare clic sul pulsante , posto a fianco della casella *Trattamento*; si aprirà la finestra "Elenco trattamenti NC" dove è possibile, tramite il pulsante , aggiungere il nuovo trattamento.

11. Specificare i dettagli del trattamento nella casella "Dettagli". Per espandere la casella fare doppio clic sulla casella stessa.
12. Ipotizziamo che tale trattamento debba essere approvato dall'utente SANTUCCI. Selezionare dall'elenco a tendina della casella Approvatore l'utente SANTUCCI.

13. Avvisare elettronicamente l'approvatore facendo clic sul pulsante  presente accanto alla casella *Approvatore*. Verrà proposto un messaggio predefinito con tutte le informazioni notificanti la richiesta di intervento all'approvatore.



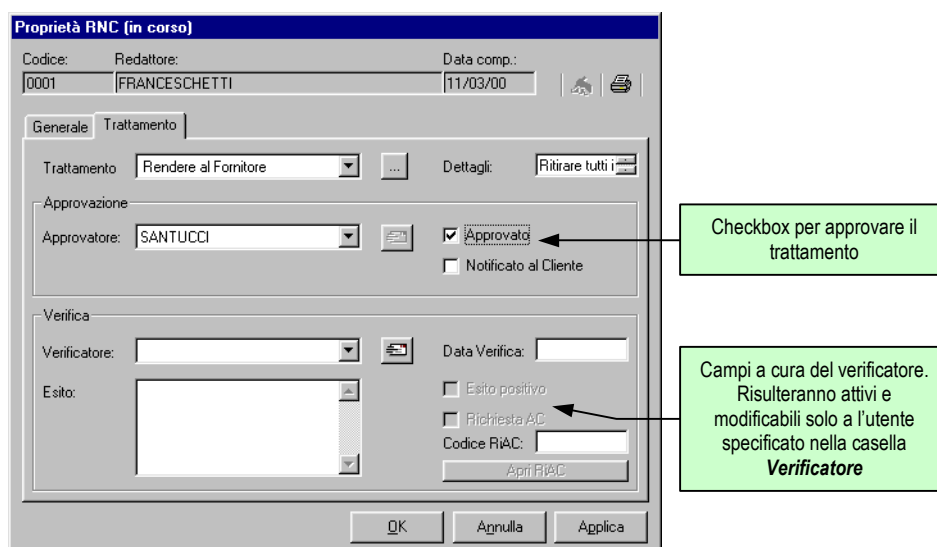
14. Fare clic sul pulsante OK per inviare il messaggio e chiudere la finestra.


Il Redattore ha completato la compilazione di sua competenza del rapporto RNC. Per uscire dalla finestra “*Proprietà RNC*” fare clic sul pulsante OK.

La procedura di compilazione RNC prevede, a questo punto, l'intervento dell'approvatore e successivamente del verificatore.

Ipotizziamo adesso di essere l'utente SANTUCCI che riceve la notifica di richiesta approvazione sul rapporto RNC di codice <01/2000>. Dopo aver avviato il programma con il proprio nominativo e la propria password ed essere entrati nella finestra principale di **TQVerifica**:


1. Selezionare la scheda RNC della finestra principale
2. Cercare e selezionare dall'elenco il rapporto di non conformità <01/2000>
3. Fare doppio clic sulla riga del rapporto selezionato. Si aprirà la finestra “*Proprietà RNC*” relativa al rapporto <01/2000>.
4. Leggere il contenuto del pannello Generale per prendere visione delle informazioni registrate dal Redattore.
5. Selezionare il pannello *Trattamento*. Leggere il trattamento proposto dal redattore e nel caso lo si ritiene corretto, approvare il trattamento tramite clic sul relativo checkbox presente nella finestra.



6. Selezionare il nome del verificatore (ad esempio l'utente FRANCESCHETTI) nell'apposita casella della finestra ed avvisarlo elettronicamente con il pulsante .
7. Definire nella casella "Data verifica", la data entro la quale deve essere completato il trattamento e quindi eseguita la verifica.
8. Uscire dalla finestra facendo clic sul pulsante OK

L'utente FRANCESCHETTI, verificatore del trattamento, nella data stabilita dall'approvatore, deve accedere nella finestra "Proprietà RNC" e completare la compilazione del rapporto, specificando nell'apposita casella l'esito del trattamento.

Se il verificatore ritenesse necessaria un'azione correttiva per risolvere la causa che ha generato la non conformità, la potrà richiedere tramite il checkbox Richiesta AC.

Dopo aver specificato l'esito della non conformità il rapporto potrà essere concluso tramite il pulsante .

Lezione 4 – Creare e compilare una Richiesta di Azione Correttiva

La creazione e la registrazione di una Richiesta di Azione Correttiva in **TQVerifica** può essere schematizzata nelle seguenti tre fasi:

1. Creazione del rapporto.

Qualunque utente connesso al programma può creare una Richiesta di Azione Correttiva, e questo viene denominato *Segnalatore*. Il segnalatore deve preoccuparsi di proporre l’Azione Correttiva e nominare l’*Approvatore*.

2. Approvazione dell’azione correttiva.

L’*Approvatore* deve preoccuparsi di approvare l’Azione Correttiva modificandola se lo ritiene opportuno. Una volta approvata l’azione correttiva deve specificare una persona che si occuperà della esecuzione e un’altra persona che si occuperà della verifica.

3. Esecuzione dell’azione correttiva.

L’*Esecutore* esegue fisicamente l’azione correttiva e registra eventuali note relative all’esecuzione dell’azione correttiva.

4. Verifica dell’esito del trattamento.

Il *Verificatore* deve verificare e registrare l’esito dell’azione correttiva; al termine potrà chiudere il rapporto inserendo la sua firma elettronica.

Nota. La gestione delle Richieste di Azioni Preventive è del tutto analoga alla gestione delle Richieste di Azioni Preventive, per tale motivo nel seguito parleremo sempre di azione correttive riportando solo nei punti specifici le eventuali differenze con le azioni preventive.

Vediamo un esempio esplicativo di tale procedura.

Supponiamo che la Direzione dell’azienda si accorga che bisogna attivare un’azione correttiva per migliorare il processo di controllo dei pezzi prodotti.

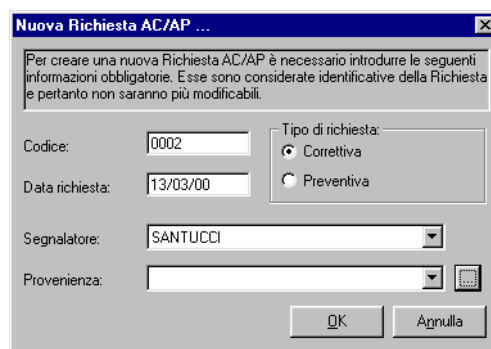
Partiamo dai dati raccolti in questa scheda informativa:

Problema	Manca la riferibilità tra le carte di controllo ed i pezzi controllati
Causa del problema:	Durante i controlli di processo le schede di autocontrollo sono identificate con un codice. Manca la riferibilità di questo codice con il relativo pezzo controllato.
Provenienza:	Riesame della Direzione
Azione:	Creare un legame univoco tra il pezzo e la carta di autocontrollo
Dettagli azione:	Segnare sul singolo pezzo il codice relativo alla scheda di autocontrollo, inserendo anche la data e l’ora in cui viene effettuato il controllo. Modificare la procedure PrG17.

Vediamo adesso la procedura operativa per registrare i dati dell’esempio proposto:

1. Avviare il programma con il nominativo dell’utente **SEGNALATORE** della richiesta di azione correttiva (ad esempio **SANTUCCI**)
2. Selezionare il pannello RiAC/AP della finestra principale di **TQVerifica**



3. Fare clic sul pulsante  per creare il nuovo rapporto. Verrà aperta la finestra “Nuova richiesta RiAC/AP” dove specificare le informazioni identificative della Richiesta di Azione Correttiva.



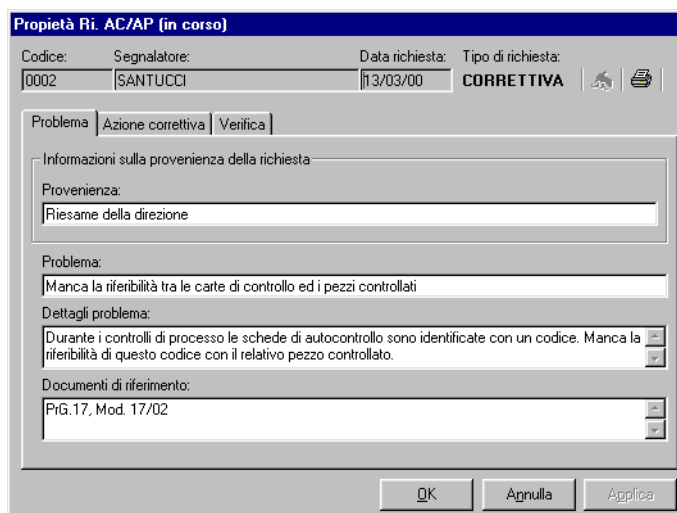
4. Nella finestra è possibile modificare eventualmente il codice e la data delle richiesta
5. Viene proposto per default il tipo di richiesta “Correttiva”

Nota. Qualora si volesse richiedere un’azione “Preventiva” è sufficiente selezionare la relativa casella nel pannello “Tipo di richiesta”


6. Selezionare la voce “Riesame della Direzione” nella casella *Provenienza*.

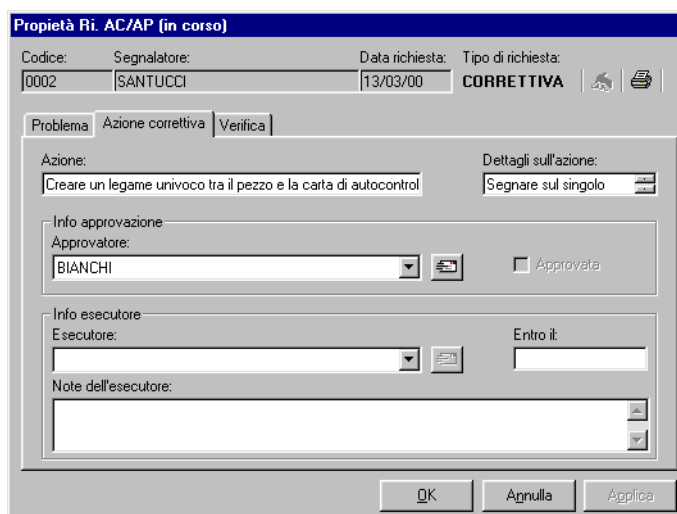
Nota. Se la voce “Riesame della Direzione” proposta non è disponibile nell’elenco fare clic sul pulsante , posto a fianco alla casella *Provenienza*; si aprirà la finestra “Elenco provenienze” dove è possibile, tramite il pulsante , aggiungere la nuova voce.

7. Fare clic sul pulsante OK per creare il rapporto e chiudere la finestra. Si aprirà la finestra “Proprietà RiAC/AP” predisposta per raccogliere le informazioni relative alla Richiesta di Azione Correttiva, nelle tre schede: *Problema*, *Azione correttiva* e *Verifica*.
8. Nel pannello *Problema* digitare i dettagli del problema così come riportato in figura.



9. Selezionare il pannello *Azione Correttiva*. Specificare l’azione correttive ed i dettagli sull’azione correttiva nelle apposite caselle. Per espandere il campo *Dettagli sull’azione* fare doppio clic sul campo stesso.

10. Selezionare l'utente approvatore (ad esempio l'utente BIANCHI) nella casella apposita ed avvisarlo elettronicamente con il pulsante .

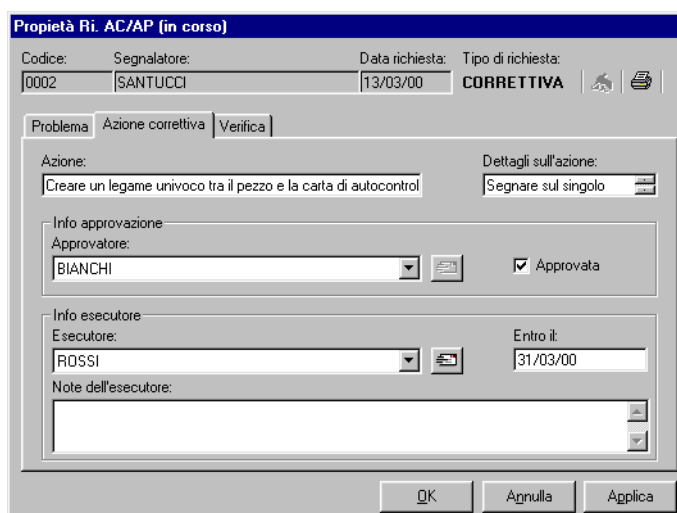



11. Fare clic sul pulsante OK per uscire dalla finestra “Proprietà RiAC/AP”.


Il segnalatore ha completato la compilazione di sua competenza ed ha avvisato l'approvatore.

Vediamo ora la procedura che deve seguire l'approvatore per compilare i campi del rapporto relativi all'approvazione.

1. Accedere al programma **TQVerifica** con il nominativo dell'utente BIANCHI e la relativa password (nulla se non ancora gestita)
2. Selezionare il pannello RiAC/AP della finestra principale
3. Cercare e selezionare nell'elenco il rapporto RiAC che richiede l'approvazione.
4. Fare doppio clic sulla riga del rapporto per accedere alla finestra “Proprietà RiAC/AP”.
5. Selezionare il pannello *Azione correttiva*.
6. Verificare che l'azione correttiva proposta sia corretta, altrimenti modificarla.
7. Approvare l'azione correttiva selezionando il checkbox **Approvata**
8. Definire l'utente esecutore (ad esempio ROSSI) e la data entro la quale deve essere eseguita l'azione correttiva.




9. Avvisare elettronicamente l'utente esecutore tramite il pulsante .
10. Selezionare il pannello *Verifica*
11. Definire l'utente verificatore (ad esempio SANTUCCI) e la data di verifica

12. Avvisare elettronicamente l'utente verificatore tramite il pulsante .
13. Uscire dalla finestra "Proprietà RiAC/AP" tramite il pulsante OK.

Vediamo ora la procedura che deve seguire l'esecutore per compilare i campi del rapporto relativi all'esecuzione.

1. Accedere al programma **TQVerifica** con il nominativo dell'utente ROSSI e la relativa password (nulla se non ancora gestita)
2. Selezionare il pannello RiAC/AP della finestra principale
3. Ricercare e selezionare nell'elenco il rapporto RiAC che richiede l'approvazione.
4. Fare doppio clic sulla riga del rapporto per accedere alla finestra "Proprietà RiAC/AP".
5. Selezionare il pannello *Azione correttiva*.
6. Compilare la casella "Note dell'esecutore"
7. Uscire dalla finestra "Proprietà RiAC/AP" tramite il pulsante OK.

Vediamo ora la procedura che deve seguire il verificatore per compilare i campi del rapporto relativi alla verifica.

1. Accedere al programma **TQVerifica** con il nominativo dell'utente ROSSI e la relativa password (nulla se non ancora gestita)
2. Selezionare il pannello RiAC/AP della finestra principale
3. Ricercare e selezionare nell'elenco il rapporto RiAC che richiede l'approvazione.
4. Fare doppio clic sulla riga del rapporto per accedere alla finestra "Proprietà RiAC/AP".
5. Selezionare il pannello *Verifica*.
6. Compilare la casella "Esito"
7. Fare clic sul checkbox *Esito positivo* se l'esito risulta positivo
8. Firmare e concludere il rapporto facendo clic sul pulsante .
9. Uscire dalla finestra "Proprietà RiAC/AP" tramite il pulsante OK.


Lezione 5 – Effettuare l'analisi statistica con il Diagramma di Pareto


Supponiamo di voler tracciare il Diagramma di Pareto relativo alle Non Conformità registrate nel database nell'anno 1999, per conoscere la percentuale delle maggiori NC rilevate in azienda.

Vediamo i passi da seguire per effettuare questa analisi:

1. Una volta entrati nella finestra principale selezionare l'archivio RNC, e nel pannello di sinistra impostare il filtro per l'anno 1999.

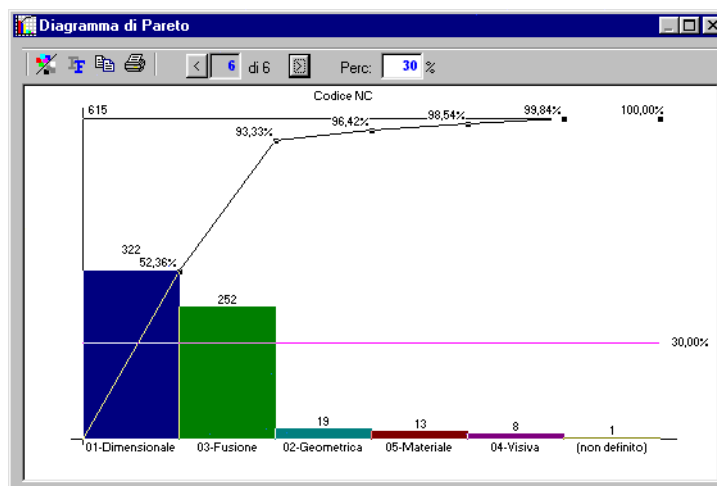



2. Fare clic sul pulsante  posto sulla barra degli strumenti. Verrà visualizzato un messaggio per avvisare che da questo momento è attivo lo strumento di elaborazione di Pareto. Fare clic su OK per continuare.
3. Fare clic sulla l'intestazione di colonna intitolata "Codice NC"



NC:	Codice NC:	Codice
CLP - Reclamo ...	01-Dimensionale	84.455
CLP - Reclamo ...	01-Dimensionale	80.455
CLP - Reclamo ...	02-Geometrica	80.455

4. Si aprirà la finestra di dialogo del diagramma di Pareto come riportato in figura.



Come si può vedere dal grafico, nel 1999 le maggiori Non conformità sono di due tipi una al 52% e l'altra intorno al 41%. Completata l'analisi fare clic su  per chiudere la finestra.

Per eseguire l'analisi su una diversa tipologia di dati fare clic sulla relativa intestazione di colonna.

Per terminare l'analisi di Pareto fare clic sul pulsante .