

Manuale d'uso

Ultima modifica 09/06/2020

QuaSic _RC_NC

UN PROGRAMMA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE NON
CONFORMITA'

ADMINISTRATOR

Sommario

QuaSic_RC_NC.....	- 3 -
Procedura d’installazione	- 4 -
Procedura di Disinstallazione	- 4 -
Primo avviamento	- 5 -
Pannello Comandi Principale.....	- 6 -
Pannello comando RECLAMI	- 7 -
Form Nuovo Reclamo	- 7 -
Form Reclami Aperti.....	- 8 -
Form Reclamo.....	- 9 -
Scheda Registrazione.....	- 9 -
Scheda Accertamento.....	- 10 -
Scheda Soluzione immediata.....	- 10 -
Scheda Azione Correttiva	- 11 -
Scheda Risposta	- 12 -
Scheda Riesame.....	- 13 -
Scheda Allegati	- 14 -
Scheda Gestione	- 15 -
Maschera Report Reclami	- 17 -
Pannello comandi Non Conformità	- 20 -
Form Nuova NC.....	- 20 -
Form NC Aperte	- 21 -
Form Non Conformità.....	- 22 -
Scheda Rilevazione/Accertamento.....	- 22 -
Scheda Risoluzione Immediata.....	- 22 -
Scheda Analisi.....	- 23 -
Scheda Azione Correttiva	- 23 -
Scheda Riesame.....	- 23 -
Scheda Allegati	- 24 -
Scheda Gestione	- 24 -
Maschera Report NC	- 26 -
Non conformità per Causale.....	- 29 -
Form Le tue attività	- 30 -
Pannello CONFIGURAZIONE	- 31 -
Maschera Organizzazioni.....	- 31 -

Maschera Lavoratori.....	- 32 -
Maschera Clienti.....	- 32 -
Maschera Fornitori.....	- 32 -
Maschera Tipi Prodotto.....	- 33 -
Pannello AMMINISTRAZIONE.....	- 34 -
Form Utenti.....	- 35 -
Form Path Allegati.....	- 36 -
Form Processi Aziendali.....	- 37 -
Form Cause di Non Conformità.....	- 38 -
Form Descrizione NC.....	- 38 -
Pannello comandi Altre tabelle di Amministrazione.....	- 39 -
Form Tipi di Reclamo.....	- 39 -
Form Cause di Reclamo.....	- 40 -
Form Soluzioni Immedie.....	- 40 -
Form Stati delle Azioni Correttive.....	- 41 -
Form Valutazioni.....	- 41 -

QuaSic_RC_NC

Il modulo QuaSic_RC_NC è una applicazione Microsoft Access, distribuita gratuitamente che consente di:

- gestire i reclami e le non conformità;
- archiviarne la documentazione;
- dare supporto al metodo PDCA per il miglioramento continuo.

L'applicazione è disponibile in due versioni:

- **Versione per singolo utente.**
 - Tutti gli oggetti dell'applicazione, tabelle, query, maschere, report, moduli e macro risiedono in un unico file di database installato sul PC dell'utente;
- **Versione multiutente.**
 - Il database è diviso in due file:
 - uno contenente le tabelle, che deve essere installato in una cartella accessibile a tutti gli utenti dell'applicazione (una cartella residente su un server o una cartella condivisa);
 - l'altro, contenente maschere, query, report, moduli e macro, installato sul computer di ogni utente.

L'installazione delle versioni per singolo utente e multiutente differiscono per numero di passi e privilegi necessari per l'installazione.

Procedura d'installazione

L'applicazione richiede che sul PC dell'utente sia installata una versione completa o Runtime di Microsoft Access 2016.

Access 2016 Runtime può essere scaricato gratuitamente all'indirizzo:

<https://www.microsoft.com/it-it/download/details.aspx?id=50040>

Access è disponibile nelle versioni a 32 e a 64 bit.

L'utente dovrà scaricare la versione dell'applicazione a 32 o a 64 bit in accordo con la sua versione di Access.

Per sapere quale versione di Access è installata sul proprio computer si può usare la seguente procedura:

- Avviare Access dal menu Start – sarà visualizzato la finestra “Home”;
- Fare click su “Account” – saranno visualizzate le informazioni sui prodotti Office;
- Fare clic su “Informazioni su Access”

Le procedure d'installazione per le versioni “singolo utente” e “multi utente” sono descritte in due separati documenti.

Sono state realizzate pensando ad utenti non esperti, sono molto dettagliate e possono essere eseguite con tranquillità. (Per disinstallare completamente l'applicazione basta infatti cancellare i file scaricati)

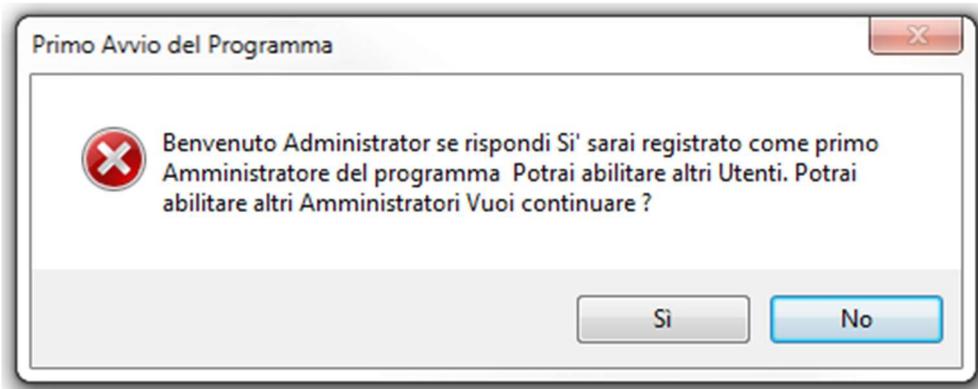
Procedura di Disinstallazione

Rimuovere tutti i file scaricati.

Primo avviamento

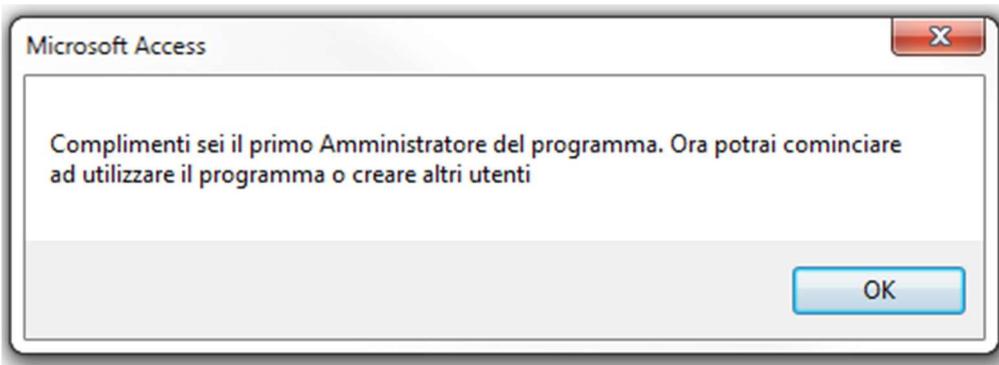
Al primo avviamento, il programma attribuisce all'utente corrente il ruolo di amministratore dell'applicazione.

L'utente con il ruolo di Amministratore potrà abilitare altri utenti ad accedere al programma. L'accesso di altri utenti potrà avvenire solo con lo user name di Windows pertanto questa funzione ha senso solo se si prevede l'accesso al computer d'installazione di utenti diversi.



Rispondendo No si esce da Access. Il primo avviamento potrà essere ripetuto successivamente.

Rispondendo Si Si accetta il ruolo di Amministratore dell'applicazione:

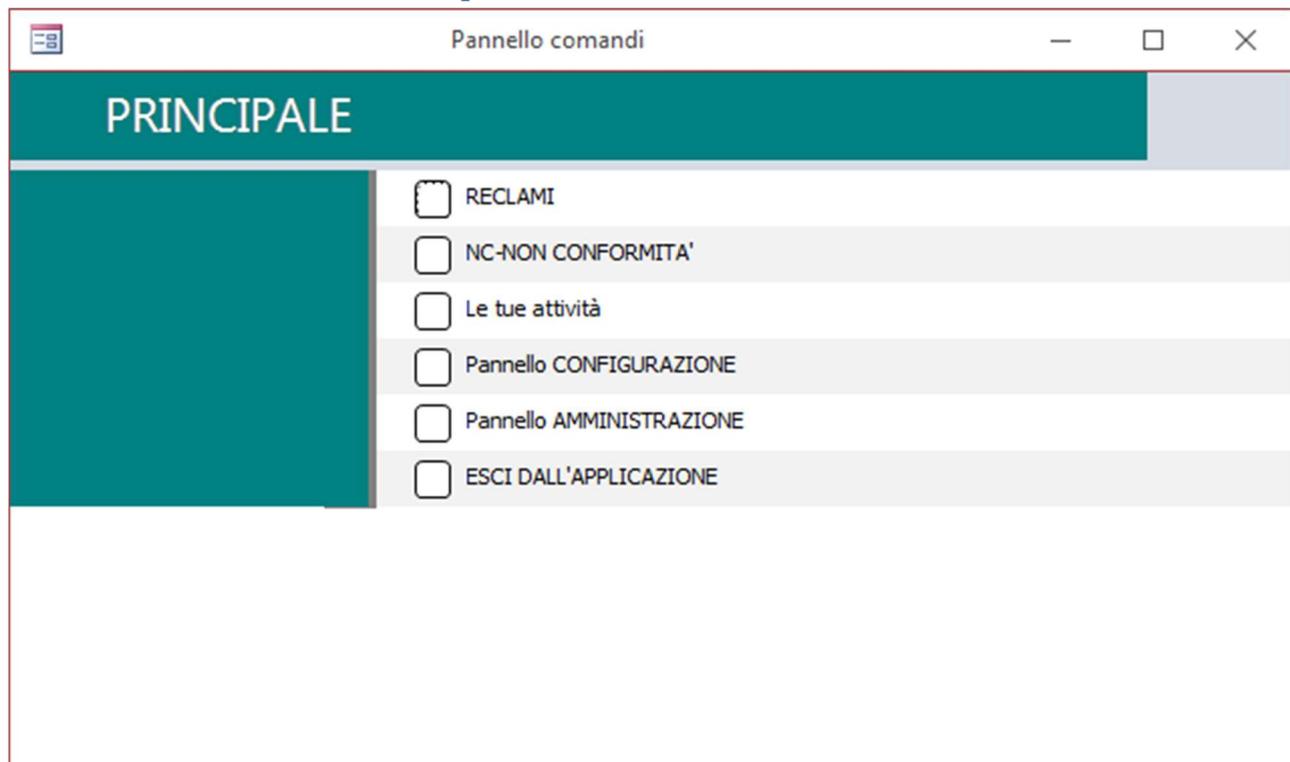


Premere OK

Sarà visualizzato il pannello comandi principale dell'applicazione da cui si potranno attivare tutte le funzioni del programma.

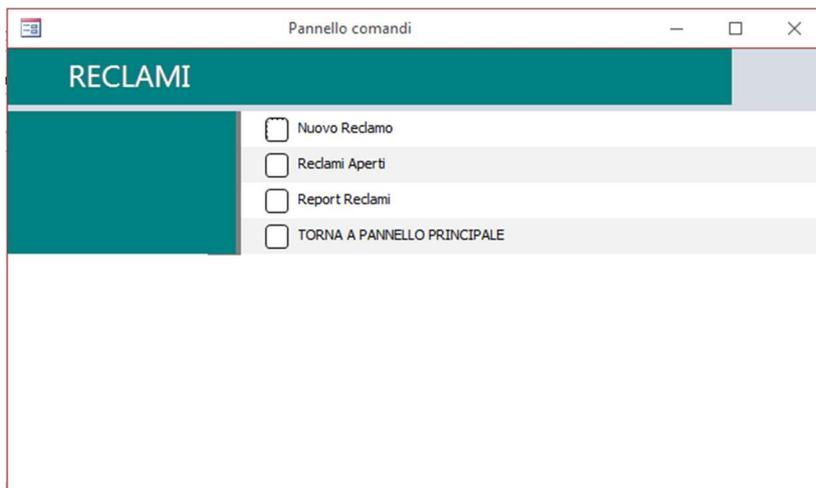
Insieme al pannello comandi principale viene visualizzata la maschera "Le Tue Attività" da cui si può accedere ai documenti, Reclami e/o Non Conformità, per i quali è stato richiesto il tuo intervento.

Pannello Comandi Principale



Le funzioni principali del pacchetto sono la gestione dei Reclami e delle Non Conformità per ognuna delle quali c'è un pannello comandi.

Pannello comando RECLAMI



Form Nuovo Reclamo

È una form a schede.

Viene utilizzata per inserire nel sistema un nuovo reclamo. La registrazione dei reclami è normalmente compito di un addetto all'ufficio commerciale in quanto gestore del rapporto con i clienti.

Ogni scheda corrisponde ad una fase di gestione di un reclamo.

Più avanti presenteremo con un esempio il contenuto di ogni scheda.

Form Reclami Aperti

ReclamiApertiSelezione

Chiavi per la ricerca dei reclami Organizzazione: * Periodo dal: 09-ott-16 al: 07-gen-17
 Problema: * Causa: * Risolti: No

Dopo aver impostato le chiavi di ricerca premere il bottone aggiorna. **AGGIORNA**

Per aprire un reclamo fai doppio click sul selettore record alla destra dell'identificatore del reclamo (sul triangolino nero)

Reclamo	Organizzazione responsabile	Cliente: Ragione_Sociale	Problema	Causa	Risolto	Controllato da QSA
RC_2	Azienda di prova - NewPipe	Cliente 1	Prodotti rotti o difettosi	Danneggiamento durante il trasporto	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Elenca tutti i reclami che soddisfano le chiavi di ricerca.

Dopo aver modificato una qualsiasi chiavi di ricerca occorre premere il pulsante Aggiorna.

Esempio: dopo aver modificato la chiave "Risolti" da No a Sì e premuto Aggiorna ottengo:

ReclamiApertiSelezione

Chiavi per la ricerca dei reclami Organizzazione: * Periodo dal: 09-ott-16 al: 07-gen-17
 Problema: * Causa: * Risolti: Sì

Dopo aver impostato le chiavi di ricerca premere il bottone aggiorna. **AGGIORNA**

Per aprire un reclamo fai doppio click sul selettore record alla destra dell'identificatore del reclamo (sul triangolino nero)

Reclamo	Organizzazione responsabile	Cliente: Ragione_Sociale	Problema	Causa	Risolto	Controllato da QSA
RC_3	Azienda di prova - NewPipe	Cliente 1	Prodotti rotti o difettosi	Altro	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
RC_1	Azienda di prova - NewPipe	Cliente 1	Prodotti rotti o difettosi	Errore trasportatore	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Con un doppio click sul selettore record, la freccetta nera alla sinistra del numero reclamo, si apre il form del reclamo.

Form Reclamo

Scheda Registrazione

Reclamo

Registrazione | **Accertamento** | Soluzione Immediata | Azione Correttiva | Risposta | Riesame | Allegati | GESTIONE

Organizzazione: Azienda di prova - NewPipe **Resp. Registrazione** Cliccando su questo campo l'utente appone la sua firma sulla scheda di registrazione e ne blocca tutti i campi. Solo lui potrà sbloccarli cliccando di nuovo sopra la sua firma.

Reclamo: RC_3 del 05-dic-16

Cliente: Cliente 1

Riferimento cliente: Email del 5 gennaio. Ordine numero 365-66. DDT n.ro. 467-18

Prodotto: Tubi Commercializzati
Tubi da giardinaggio EcoPipeGarden dn20 mt 50 20 rotoli

Tipo di Reclamo (quello che segnala il cliente): Prodotti rotti o difettosi **Accertamento / Analisi Richiesti alla Organizzazione** Azienda di prova - NewPipe

Problema segnalato
Confezioni sporche e rotte. In questo stato il prodotto appare vecchio e invendibile. Il cliente allega una serie di foto. Il cliente chiede l'immediata sostituzione del prodotto.

Nota dell'ufficio commerciale
Sapevamo che le confezioni erano un po' rovinata ed avevamo proposto al cliente uno sconto aggiuntivo. Probabilmente il cliente si aspettava qualcosa di meglio.

Ogni scheda corrisponde ad una fase di gestione del reclamo che in generale potrebbe essere eseguita da una persona diversa. Per questa ragione in ogni scheda compare un campo firma cliccando sul quale l'utente corrente blocca i campi contenuti nella maschera. In questo modo nessun altro utente potrà modificarne il contenuto. Solo l'utente che ha firmato la scheda può sbloccarla facendo semplicemente click sulla sua firma.

Compiti e responsabilità nella gestione del reclamo sono fissati dalla specifica procedura di gestione della organizzazione. Questa applicazione può adattarsi ad un gran numero di casi.

Il significato dei campi è intuitivo.

Le caselle di selezione sono configurabili dagli amministratori e/o dai gestori dell'applicazione mediante maschere dedicate che saranno presentate più avanti.

Scheda Accertamento

Scheda Soluzione immediata

La soluzione immediata è quella che mira a risolvere il problema con il cliente. Deve essere la più tempestiva possibile. L'apposizione del flag Risolto significa che è stata data risposta al cliente, ma l'iter di gestione del reclamo, in generale, non finisce qui.

Scheda Azione Correttiva

Reclamo

Registrazione | Accertamento | Soluzione Immediata | **Azione Correttiva** | Risposta | Riesame | Allegati | GESTIONE

Responsabile AC: * Data Inizio AZC: 12/12/2016 Stato dell'Azione Correttiva: Completata Data Completamento AC: 15/12/2016

Descrizione dell'Azione Correttiva

Emissione di una nota di servizio che stabilisce che in casi simili l'ufficio commerciale invii al cliente foto dettagliate del prodotto declassato in modo da evitare successive contestazioni.
Emissione di una istruzione di lavoro: La mancanza di spazio in magazzino coperto è stata del tutto eccezionale ma nel caso dovesse ripetersi gli addetti al magazzino dovranno completare la copertura dei bancali sino in fondo con un giro di pellicola estensibile.

Riferimenti altre AC:

Mentre la Soluzione Immediata risponde al disagio creato al Cliente, l’Azione Correttiva ha lo scopo di rimuovere in maniera definitiva le cause che hanno provocato il reclamo.

- Non è detto che ad ogni reclamo corrisponda una nuova azione correttiva in quanto l’attuazione di una azione correttiva può richiedere del tempo durante il quale potrebbero ripresentarsi reclami provocati dalla stessa causa.
- Per rimuovere le cause di un reclamo potrebbero essere necessarie più azioni correttive.

Per le suddette ragioni non sempre si devono compilare i campi di questa scheda, è consigliabile però far riferimento alle azioni correttive in corso utilizzando il campo “Riferimenti altre AC”.

Scheda Risposta

Reclamo

Registrazione | Accertamento | Soluzione Immediata | Azione Correttiva | Risposta | Riesame | Allegati | GESTIONE

Destinatario eventuale fax di risposta Sig

Oggetto:

Firma Risposta:

Fax

L'utilizzo di questa scheda è opzionale.

Serve a compilare un modulo per fax con la risposta per il cliente.

È un po' un retaggio del passato quando il fax era il mezzo più usato per le comunicazioni commerciali.

L'ho lasciata per ricordare che comunque una risposta al cliente va data, e perché ho in progetto una generalizzazione di questa funzione.

Scheda Riesame

Reclamo

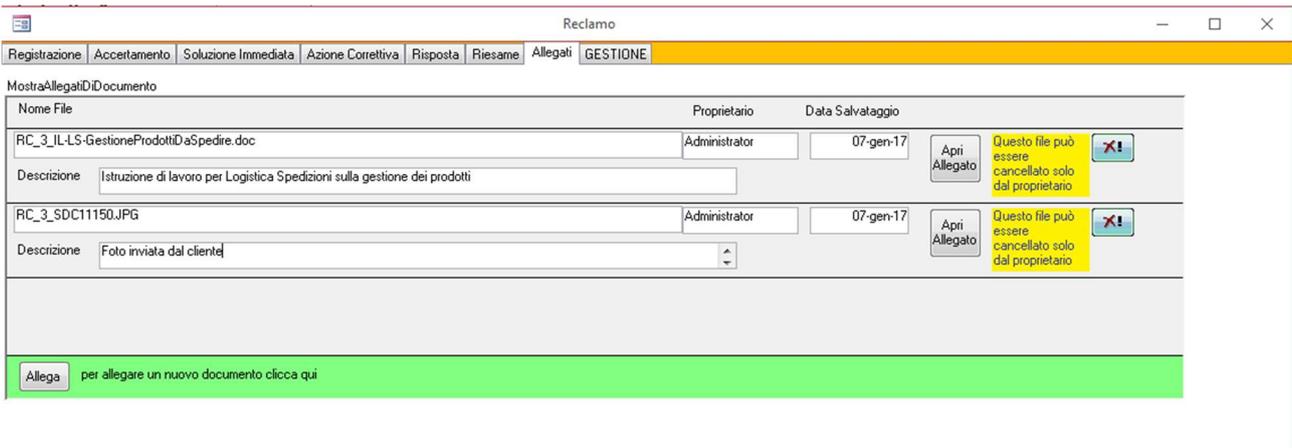
Registrazione | Accertamento | Soluzione Immediata | Azione Correttiva | Risposta | Riesame | Allegati | GESTIONE

Firma Responsabile Riesame [redacted] Completato Data 22/12/2016

Valutazione dell'esito dell'eventuale azione correttiva Sufficiente

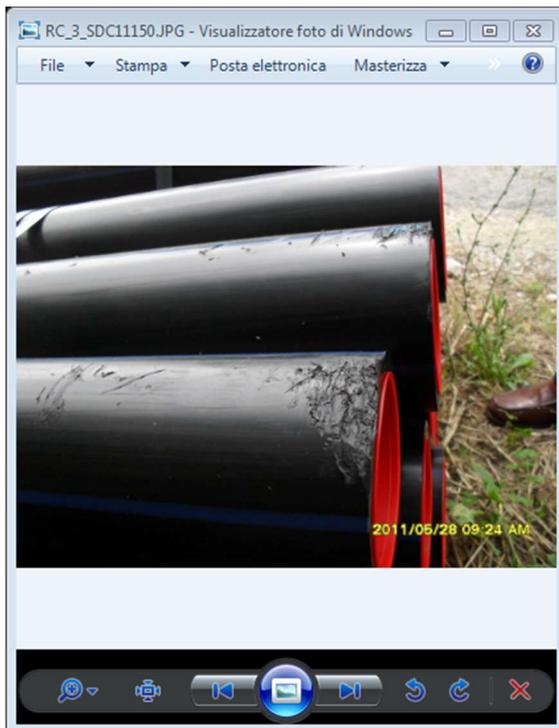
Serve a riesaminare gli esiti dell'eventuale azione correttiva, ma può essere usata dall'ufficio Qualità per esaminare l'iter di gestione del reclamo.

Scheda Allegati



Questa scheda consente di allegare documenti di tipo qualsiasi (in formato elettronico) al reclamo.

I documenti allegati possono essere visualizzati premendo il pulsante Apri Allegato:



Indice

1 SCOPO	2
2 CAMPO DI APPLICAZIONE	2
3 RIFERIMENTI	2
4 RESPONSABILITÀ	2
5 ISTRUZIONE DI LAVORO	2
5.1 OPERAZIONI PRELIMINARI DI CARICO	2
5.2 PREPARAZIONE DEL CARICO	3
5.2.1 Imballaggio e carico dei tubi	3

Questi allegati sono stati inseriti solo per illustrare la funzione.

Gli allegati possono essere cancellati solo dall'utente che li ha inseriti. Nel caso dell'esempio da Administrator.

Per inserire un nuovo allegato premere il tasto Allega e seguire le istruzioni.

Scheda Gestione

Reclamo

RC

Richiedi la collaborazione di altri utenti per la gestione del reclamo
Notifica

Report completo del reclamo.
Report

Eliminazione del reclamo. Può essere fatta solo dall'utente che lo ha registrato e se nessuna altra sezione del reclamo risulta firmata.
Elimina

Pulsante Notifica.

Premendolo viene visualizzata la seguente form:

Workflow-Send a Message

WorkFlowItem: Datalns:

TipoDocumento: NroDocumento: Documento Id:

NomeUtente:

NotaMittente:

Mediante questa form si può inviare un messaggio ad un qualsiasi utente del programma che potrà visualizzarlo nella maschera "Le Tue Attività" dalla quale sarà collegato immediatamente al documento interessato.

Pulsante Report

 Modulo Gestione Reclami		Modulo 01/0 - Revisione 5 del 21/08/2014	
Stabilimento: Azienda di ricerca - RC: 3			
Sezione 1: Registrazione		05/12/2016	
Cliente: Cliente 1 Via dell'Industria, 7 06024 Gubbio Tel: +39075922233 TFA: +39055920101		Prodotto (tipologia e quantità): Tubi Commercializzati Tubi da giardinaggio EcoPipeGarden dn20mt 5020 rotoli	
Email del 5 gennaio. Ordine numero 365-66, DDT n.ro 467-16		Problema segnalato dal cliente: Prodotti rotti o difettosi	
Confezioni sporche e rotte. In questo stato il prodotto appare vecchio e invendibile. Il cliente allega una serie di foto. Il cliente chiede l'immediata sostituzione del prodotto.		Note dell'Ufficio Commerciale: Sapevamo che le confezioni erano un po' rovinare ed avevamo proposto al cliente uno sconto aggiuntivo. Probabilmente il cliente si aspettava qualcosa di meglio.	
Sezione 2: Accertamento e Analisi		06/12/2016	
Sezione 2.1: Accertamento Accettato <input checked="" type="checkbox"/>		Le foto parlano chiaro. Gli addetti di carico avevano segnalato il problema all'Ufficio Commerciale, che ci ha chiesto di lavare i rotoli con il tubo del giardino.	
Sezione 2.2: Analisi		Cause del problema: Altro	
Il problema è stato causato da una cattiva conservazione in magazzino: nel mese di settembre le stive dell'EcoPipe erano tutte occupate. Il bancale in oggetto era stato messo sotto la tettoia. Ma a seguito dei forti temporali i rotoli delle file più basse sono stati schiacciati dai palletti che gli passavano vicino.			
Sezione 3: Soluzione immediata		06/12/2016	
Risolto <input checked="" type="checkbox"/>		Abbiamo concordato con il cliente uno sconto aggiuntivo. In pratica i tubi sono stati venduti a metà prezzo, ma così abbiamo evitato di doverli ritirare e successivamente di analizzarli o regalarli.	
Ordine: NotaCredito/Debit		Riferimento eventuali altre AZC esterne:	
Sezione 4: Eventuale Azione Correttiva		12/12/2016	
Stato Azione Correttiva: Completata		AI: 15/12/2016	
Emissione di una nota di servizio che stabilisce che in casi simili l'ufficio commerciale invii al cliente foto dettagliate del prodotto declassato in modo da evitare successive contestazioni. Emissione di una istruzione di lavoro: La mancanza di spazio in magazzino coperto è stata del tutto eccezionale ma nel caso dovesse ripetersi gli addetti al magazzino dovranno completare la copertura dei bancali sino in fondo con un giro di pellicola estensibile.			
Report Reclami		Pagina 1 di 2	

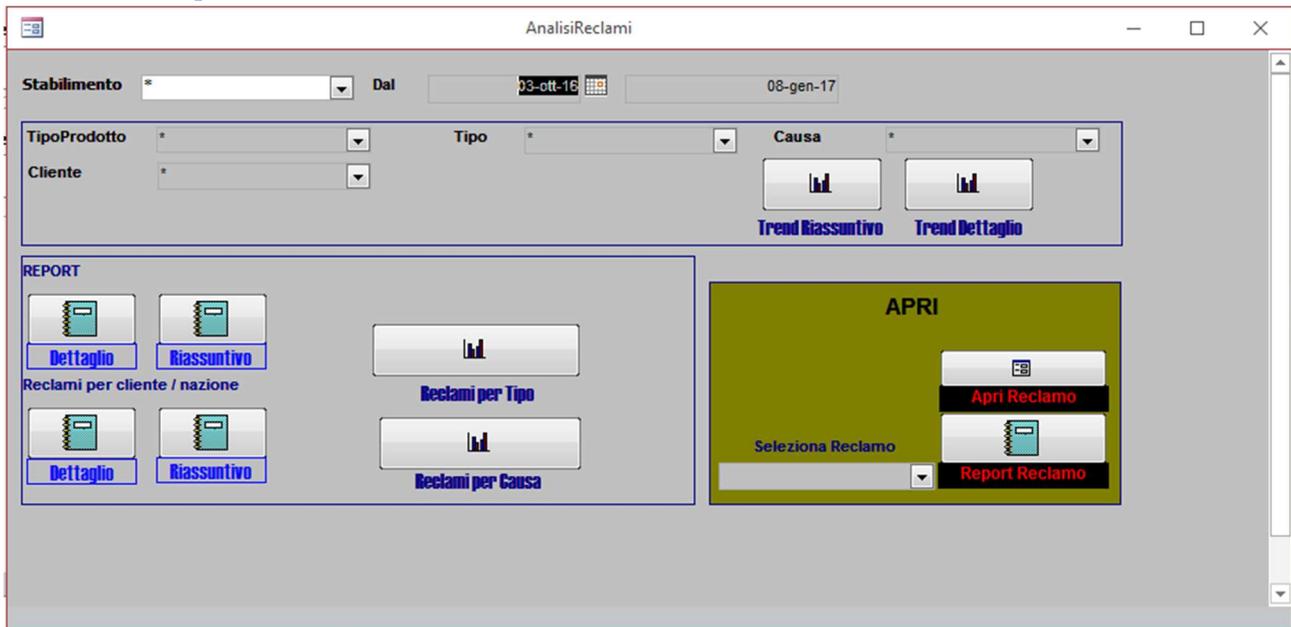
Pulsante Elimina

Cancella il Reclamo solo se sono rispettate alcune regole di integrità referenziale.

Il reclamo può essere cancellato

- solo da chi lo ha registrato, dopo aver apposto la sua firma sulla scheda Registrazione;
- se non sono state apposte firme su altre schede;
- se non ci sono documenti allegati;

Maschera Report Reclami



Consente di esplorare il database dei reclami e di produrre un gran numero di report. Ne seguono alcuni

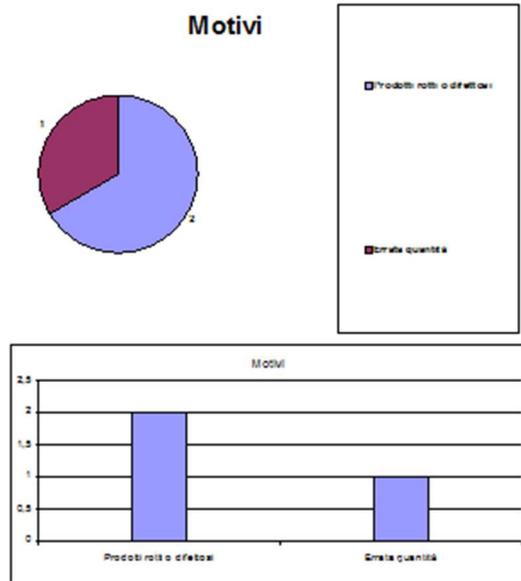
Dettaglio

Report Reclami dal 03/10/2016 al 08/01/2017		
Numero Totale Reclami	3 di cui	1 non ancora risolti
Stabilimento		
Azienda di prova - New Pipe	N.ro Reclami	3 di cui 1 non risolti
3 per Prodotti rotti o difettosi		
1 causati da Altro		
HC 3	Cliente 1	
	Tubi Commercializzati	
	Confessioni sporche e rotti. In questo stato il prodotto appare vecchio e invendibile. Il cliente allega una serie di foto. Il cliente chiede l'immediata sostituzione del prodotto.	
<input checked="" type="checkbox"/>	Accettato	Le foto parlano chiaro. Gli addetti al carico avevano segnalato il problema all'Ufficio Commerciale, che ci ha chiesto di lavare i rotoli con il tubo del giardino.
<input checked="" type="checkbox"/>	Risolto	06/12/2016
	Nota di Accredito	
	Analisi:	Il problema è stato causato da una cattiva conservazione in magazzino: nel mese di settembre le stive del Eco Pipe erano tutte occupate. Il benzale in oggetto era stato messo sotto la tettoia. Ma a seguito dei forti temporali i rotoli delle file più basse sono stati schiacciati dai mulattieri che gli passavano vicino.
1 causati da Davvergiamento durante il trasporto		
HC 2	Cliente 1	
	Tubi New Pipe	
	Problema segnalato. Un reclamo riguarda sempre uno degli esposti elencati nella casella combinata. Tipo di Reclamo, ovvero: Prodotti rotti o difettosi, Errore quantità, Errore consegna, Errore fatturazione. In questa sezione si può dettagliare il problema che ha lamentato il cliente.	
<input type="checkbox"/>	Accettato	Accertamento. Un reclamo può essere accettato o respinto. In questa sezione si possono motivare sia le ragioni dell'accettazione che del respingimento.
<input type="checkbox"/>	Risolto	08/01/2017
	Nota di Accredito	
	Analisi:	Analisi. Nel caso di reclamo accettato, qui si può descrivere l'analisi fatta per determinare le cause che hanno provocato il reclamo.
1 causati da Errore trasportatore		

Reclami per Tipo

Report Reclami dal 03/10/2016 al 08/01/2017
 Numero Totale Reclami 3 di cui 1 non ancora risolti

Azienda di prova - Nro Reclami 3 di cui 1 non risolti



Stabilimento
 Azienda di p 2 RECLAMI PER Prodotti rotti o difettosi



Azienda di p 1 RECLAMI PER Errata quantità

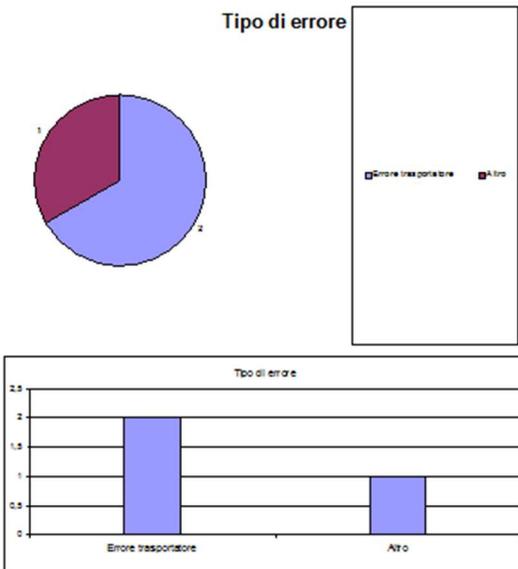


Azienda di p
 NoteAcordito Noteaddebito

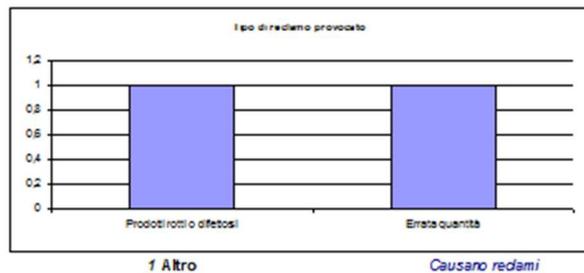
Reclami per Causa

Report Reclami dal 03/10/2016 al 08/01/2017
 Numero Totale Reclami 3 di cui 1 non ancora risolti

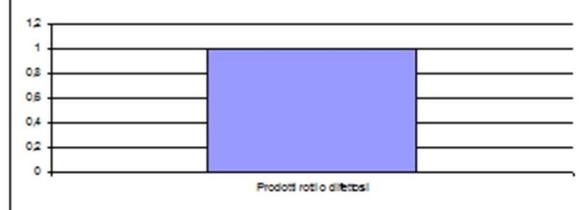
Azienda di prova - Nro Reclami 3 di cui 1 non risolti



Stabilimento
 2 Errore trasportatore Causano reclami

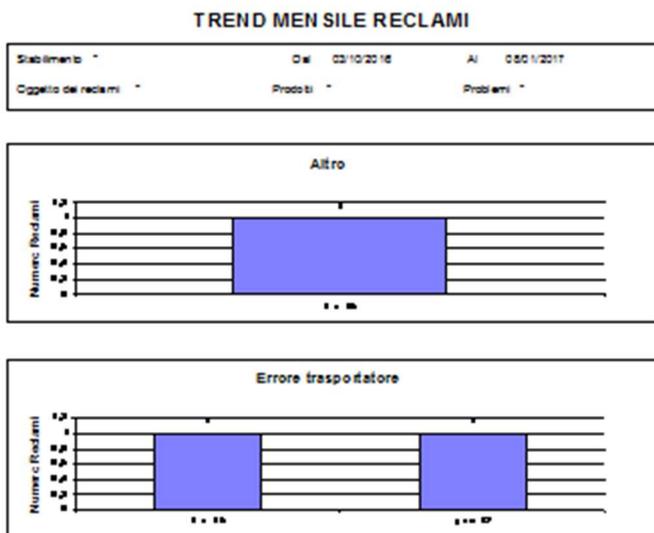


1 Altro Causano reclami

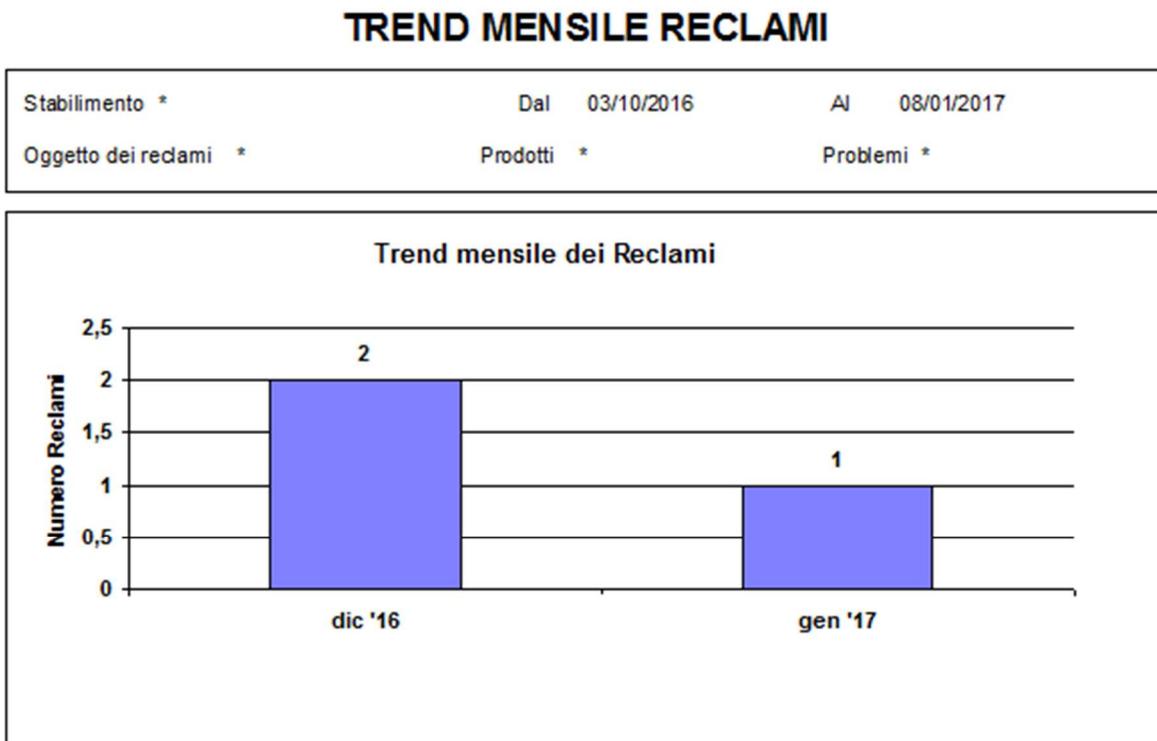


Azienda di p
 NoteAcordito Noteaddebito

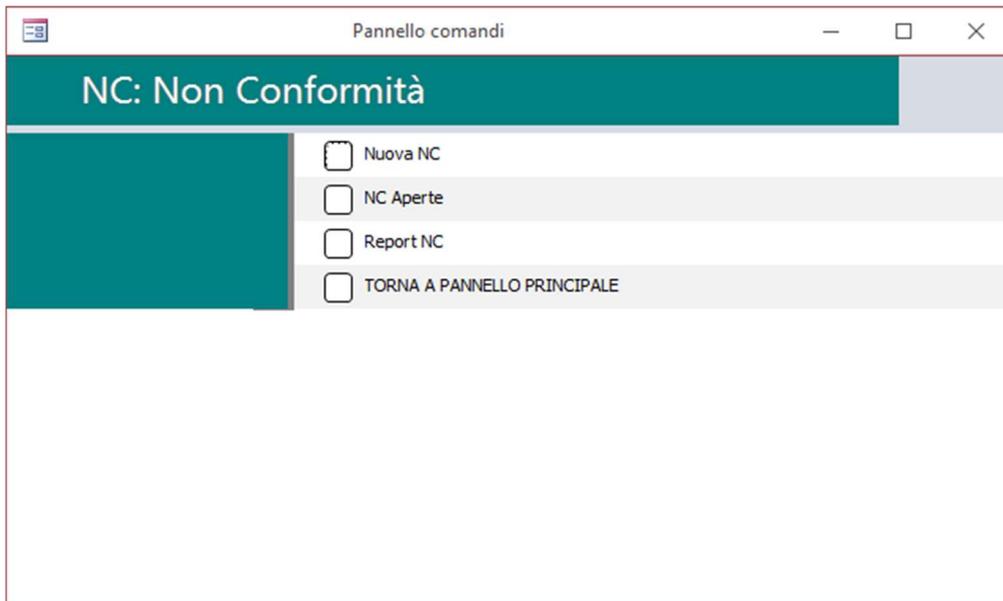
Trend Dettaglio



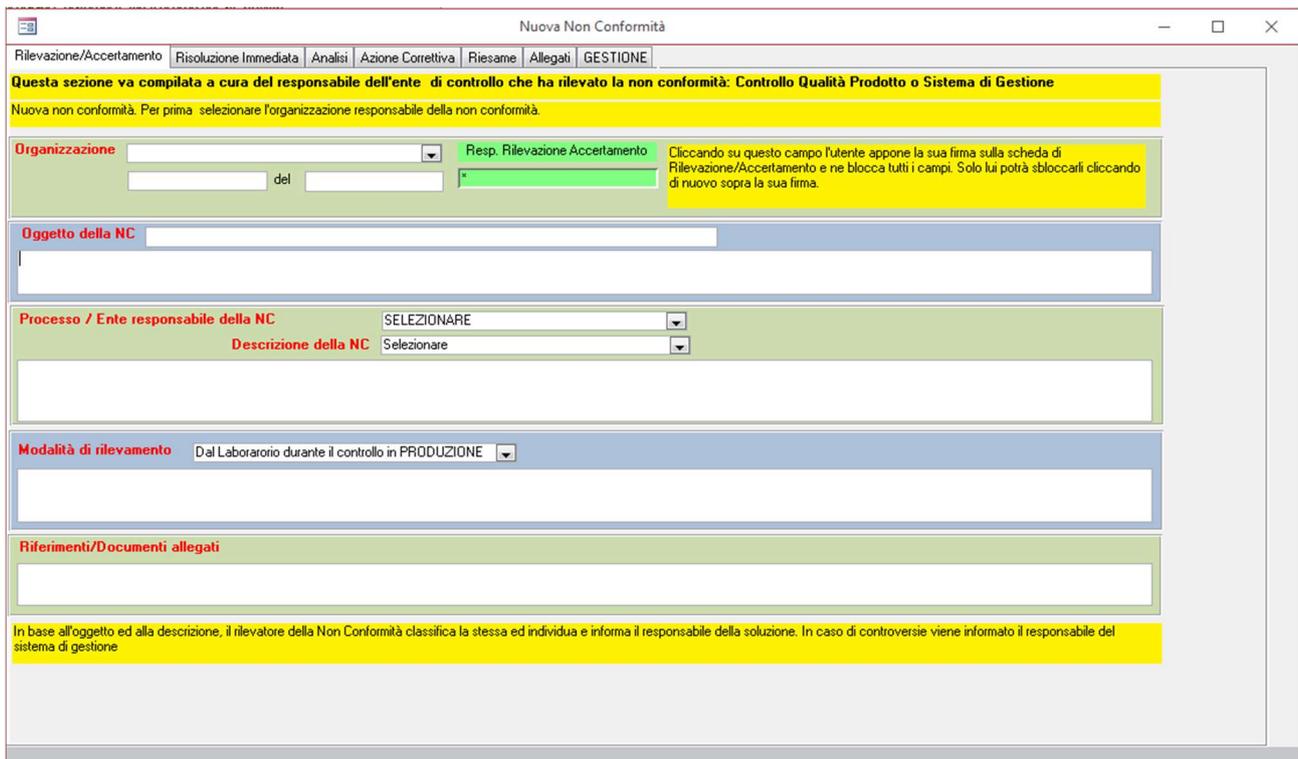
Trend Riassuntivo



Pannello comandi Non Conformità



Form Nuova NC



È una form a schede.

Viene utilizzata per inserire nel sistema una nuova non conformità. La registrazione delle non conformità reclami è normalmente compito di un addetto all'ufficio qualità

Ogni scheda corrisponde ad una fase di gestione della non conformità.

Più avanti presenteremo, con un esempio, il contenuto di ogni scheda.

Form NC Aperte

Elenca tutte le non conformità che soddisfano le chiavi di ricerca.

Dopo aver modificato una qualsiasi chiavi di ricerca occorre premere il pulsante Aggiorna.

Esempio: dopo aver modificato la chiave "Risolti" da No a Sì e premuto Aggiorna ottengo:

Con un doppio click sul selettore record, la freccetta nera alla sinistra del numero reclamo, si apre il form della non conformità selezionata.

Form Non Conformità

Scheda Rilevazione/Accertamento

Non Conformità
- □ ×

Rilevazione/Accertamento | Risoluzione Immediata | Analisi | Azione Correttiva | Riesame | Allegati | GESTIONE

Questa sezione va compilata a cura del responsabile dell'ente di controllo che ha rilevato la non conformità: Controllo Qualità Prodotto o Sistema di Gestione

Organizzazione	Azienda di prova - NewPipe	Resp. Rilevazione Accertamento	
	NC_2 del 05-gen-17		Cliccando su questo campo l'utente appone la sua firma sulla scheda di Rilevazione/Accertamento e ne blocca tutti i campi. Solo lui potrà sbloccarli cliccando di nuovo sopra la sua firma.

Oggetto della NC	Inserire qui il codice dell'articolo oggetto della
Indicare l'oggetto della NC. Può essere utilizzato il campo Cd_prodo se applicabile, oppure questo campo	

Processo / Ente responsabile della NC	Produzione
Descrizione della NC	Accoppiamento

Per ogni Processo / Ente possono essere predefinite Descrizioni di Non Conformità tipiche. Questo può essere fatto dalla maschera I del pannello comandi Configurazione NC

Modalità di rilevamento	Dal Laboratorio durante il controllo in PRODUZIONE
--------------------------------	--

Le modalità di rilevamento delle non conformità sono preconfigurate mediante la maschera I. Descrizioni più ampie possono essere inserite in questo campo.

Riferimenti/Documenti allegati

In base all'oggetto ed alla descrizione, il rilevatore della Non Conformità classifica la stessa ed individua e informa il responsabile della soluzione. In caso di controversie viene informato il responsabile del sistema di gestione

Scheda Risoluzione Immediata

Non Conformità
- □ ×

Rilevazione/Accertamento | Risoluzione Immediata | Analisi | Azione Correttiva | Riesame | Allegati | GESTIONE

La soluzione deve evitare che il prodotto Non Conforme possa generare problemi al CLIENTE. La soluzione va attuata dal responsabile dell'ente che ha generato la Non Conformità dopo averla concordata con il responsabile dell'ente rilevatore. In caso di controversie viene informato il Responsabile del Sistema di Gestione

Risolta	<input type="checkbox"/>	Data	05/01/2017	Firma responsabile risoluzione	
---------	--------------------------	------	------------	---------------------------------------	--

Soluzione immediata	Declassati
----------------------------	------------

La soluzione immediata evita che il prodotto / servizio possa arrecare danni al cliente o al processo a valle. Le soluzioni immediate possono essere preconfigurate dal pannello Configurazione NC

Scheda Analisi

Non Conformità

Rilevazione/Accertamento | Risoluzione Immediata | **Analisi** | Azione Correttiva | Riesame | Allegati | GESTIONE

Con l'analisi si devono individuare le cause che hanno generato il problema. L'analisi va effettuata a cura del responsabile dell'ente di controllo che ha rilevato la Non Conformità con la collaborazione del responsabile dell'ente che l'ha generata.

Analizzata Data Firma

Processo / Ente responsabile della NC

Descrizione della NC

Analisi delle cause della non conformità

Alcune cause ricorrenti possono essere configurate dal pannello Configurazione NC con la maschera.

Scheda Azione Correttiva

Non Conformità

Rilevazione/Accertamento | Risoluzione Immediata | **Azione Correttiva** | Riesame | Allegati | GESTIONE

Firma AZC: Data Inizio AZC: Stato dell'Azione Correttiva Data Completamento AZC

Descrizione AC

Occorre agire in modo da evitare il ripetersi della NC

Riferimenti altre AC

Scheda Riesame

Non Conformità

Rilevazione/Accertamento | Risoluzione Immediata | **Riesame** | Allegati | GESTIONE

Firma_QSA: Riesaminata Data

Nota AQ Valutazione dell'esito dell'eventuale azione correttiva

Occorre controllare l'esito dell'eventuale azione correttiva intrapresa

Scheda Allegati

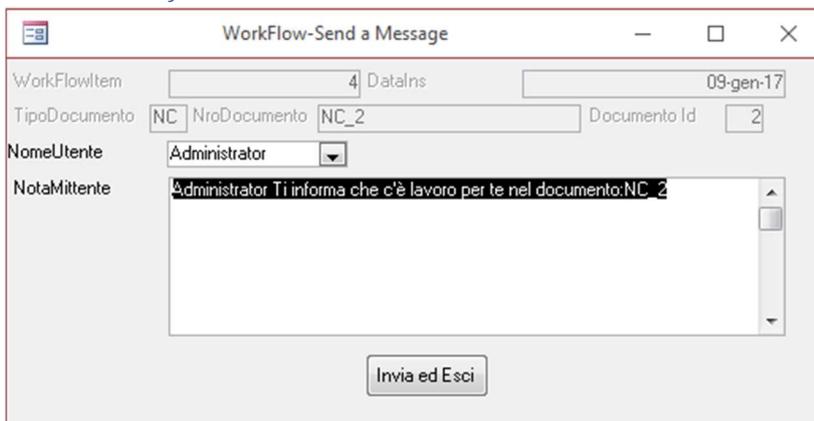
Possiede le stesse funzionalità descritti nella sezione dedicata alla gestione dei Reclami



Scheda Gestione



Pulsante Notifica



Pulsante Report

		Rapporto di non conformità		Modulo 01/0 - Revisione 4 del 21/06/2012	
NC_2		Unità operativa di Azienda di prova - Ne Produzione			
Rilevazione/Accertamento					
Oggetto della NC <i>cd prod</i> Inserire qui il codice dell'articolo oggetto della Indicare l'oggetto della NC. Può essere utilizzato il campo Cd_prodo se applicabile, oppure questo campo					
NC relativa a: Accoppiamento Per ogni Processo / Serie possono essere predefinite Descrizioni di Non Conformità tipiche. Questo può essere fatto dalla maschera ... del pannello comandi Configurazione NC					
Modalità del rilevamento Del Laboratorio durante il controllo in PRODUZIONE Le modalità di rilevamento delle non conformità sono preconfigurate mediante la maschera.... Descrizioni più ampie possono essere inserite in questo campo.					
Allegati					
Firma responsabile rilevazione /Accertamento		Adminis trator		05/01/2017	
Analisi: valutazione delle cause <input type="checkbox"/>					
Causa della NC: Attrezzature difettose Alcune cause ricorrenti possono essere configurate dal pannello Configurazione NC con la maschera...					
Firma responsabile analisi		*		05/01/2017	
Soluzione Immediata <input type="checkbox"/>					
Risoluzione immediata Decisarsi! La soluzione immediata evita che il prodotto / servizio possa arrecare danni al cliente o al processo a valle. Le soluzioni immediate possono essere preconfigurate dal pannello Configurazione NC ...					
Firma responsabile soluzione		*		05/01/2017	
Eventuale Azione Correttiva					
Stato Azione Correttiva		Completata		Al 05/01/2017	
Occorre agire in modo da evitare il ripetersi della NC					
Ritenimenti eventuali oltre ACC: una o più azioni correttive potrebbe non bastare.					
Firma responsabile AZC		*		05/01/2017	
Risame <input type="checkbox"/>					
Valutazione Esito eventuale Azione Correttiva		Non Annullabile			
Occorre controllare l'esito dell'eventuale azione correttiva intrapresa.					
Firma responsabile Risame		*		05/01/2017	
Report Non Conformità				Pagina 1 di 1	

Pulsante Elimina

Cancella la non conformità solo se sono rispettate alcune regole di integrità referenziale.

La non conformità può essere cancellato

- solo da chi l'ha rilevata, dopo aver apposto la sua firma sulla scheda Rilevazione/Accertamento;
- se non sono state apposte firme su altre schede;
- se non ci sono documenti allegati;

Maschera Report NC

The screenshot displays the 'AnalisiNC' application window. At the top, there is a search bar for 'Stabilimento' and a date range from '03-ott-16' to '09-gen-17'. Below this, a filter section includes dropdown menus for 'Processo', 'NC_Descrizione', 'NC_Cause', and 'Soluzioni'. The main area is titled 'REPORT' and contains several interactive elements: 'Dettaglio' and 'Riassuntivo' buttons; an 'APRI' section with a dropdown for 'N.ro NC' (set to 'NC_2') and buttons for 'Apri NC' and 'REPORT NC'; and a vertical stack of report filters: 'Trend Mensile', 'Trend Dettaglio', 'Per Tipo', 'Per Causale', and 'Per soluzione Immediata', each accompanied by a bar chart icon.

Consente di esplorare il database dei reclami e di produrre un gran numero di report.

Seguono alcuni esempi

Dettaglio

Report NC dal 03/10/2016 al 09/01/2017

Numero Totale NC 3 di cui 1 non risolte

Stabilimento

3 NC nello Stabilimento di Azienda di prova - Ne

3 Imputabili al Processo Produzione

2 Non conformità relativa a: Accoppiamento

1 Causata da Attrezzatura Inadeguata

NC 3 Lo smusso dei codoli è insufficiente ed in alcuni casi irregolare. In fase di installazione dei tubi può danneggiare le guarnizioni.

Risolta Rilevata il 07/12/2016

I tubi difettosi sono stati rilevati a fine turno.

Analizzata il 05/12/2016

La mola che esegue lo smusso era regolata male. Il problema si è verificato all'inizio della produzione. L'operatore addetto alla linea era uno degli ultimi arrivati, ha chiamato subito il Capoturno che però era impegnato nella partenza della linea B ed è potuto intervenire solo dopo un'ora. Il Capoturno avrebbe dovuto rispettare la procedura che prevede di completare l'avvio di una linea prima di dedicarsi alla successiva ricordandosi che l'avvio è completo solo quando il prodotto è perfettamente conforme.

1 Causata da Attrezzatura difettosa

NC 2 Per ogni Processo / Ente possono essere definite Descrizioni di Non Conformità tipiche. Questo può essere fatto dalla maschera ... del pannello comandi Configurazione NC

Risolta Declassata il 05/01/2017

La soluzione immediata evita che il prodotto / servizio possa arrecare danni al cliente o al processo a valle. Le soluzioni immediate possono essere preconfigurate dal pannello Configurazione NC ...

Analizzata il 05/01/2017

Alcune cause ricorrenti possono essere configurate dal pannello Configurazione NC con la maschera...

1 Non conformità relativa a: Lunghezza

1 Causata da Guasto Contametri

NC 1 I tubi fabbricati dalle ore 7 alle 9:15 sono lunghi 6,03 metri. La massima lunghezza ammissibile è di 6,02 metri.

Risolta Accettata in Deroga il 21/12/2016

I tubi sono stati con ungue inviati a magazzino. Data l'esigua differenza di lunghezza a vantaggio del cliente presumiamo che nessuno si lamenti.

Analizzata il 21/12/2016

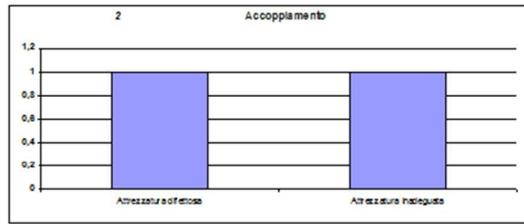
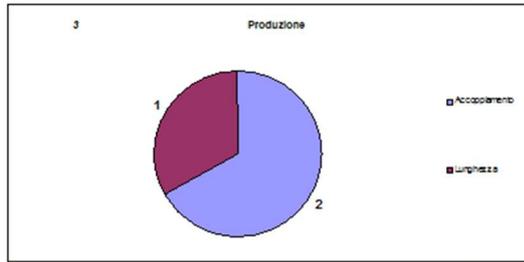
In realtà è stato sufficiente posizionare meglio il braccetto che sorregge l'encoder della contametri e lubrificare lo snodo.

Non Conformità per Tipo

Report NC dal 03/10/2016 al 09/01/2017

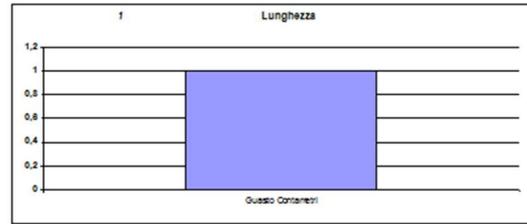
Numero Totale di Non Conformità 3

3 NC nello Stabilimento Azienda di prov



In data 9 gennaio 2017

Pagina 1 di 2



In data 9 gennaio 2017

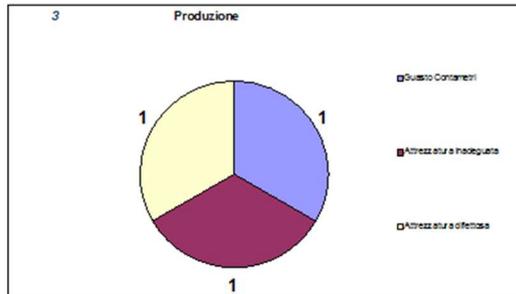
Pagina 2 di 2

Non conformità per Causale

Report NC dal 03/10/2016 al 09/01/2017

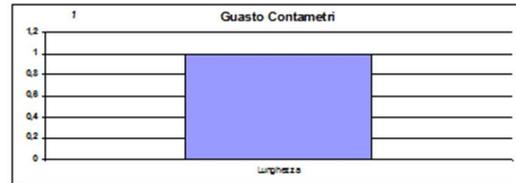
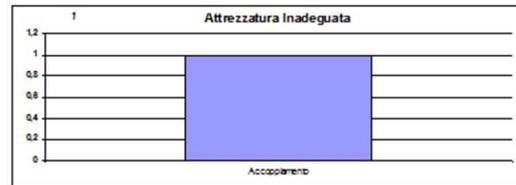
Numero Totale di Non Conformità 3

3 NC nello Stabilimento di Azienda di prov



Inv. & P. gennaio 2017

Pagina 2 di 2



Inv. & P. gennaio 2017

Pagina 2 di 2

Form Le tue attività

Consente di individuare rapidamente i documenti per i quali è richiesto il tuo lavoro.

The screenshot shows a window titled "LE TUE ATTIVITA'". At the top, it says "Ciao Administrator mi dispiace disturbarti, ma ti ricordo queste attività:". Below this, there are two sections: "RECLAMI" and "NC". Each section has two input fields: "Richieste da evadere" and "Risposte che attendi". In the "RECLAMI" section, the first field contains the number "1" and the second field also contains "1". In the "NC" section, both fields contain "0". To the right of each pair of fields is a black arrow icon pointing right.

La maschera mostra che hai del lavoro da fare sui reclami. Hai una richiesta da evadere e attendi una risposta da un collaboratore. Per sapere cosa devi fare clicca sulla freccia nera:

The screenshot shows a window titled "Lavoro sui reclami". It is divided into two main panels: "Richieste di lavoro ricevute" (left, green header) and "Richieste di lavoro Inviato" (right, cyan header). Both panels show a table with columns for "Data", "Inviato da", and "Reclamo". The "Richieste di lavoro ricevute" panel shows a record for "04/01/2017" from "Administrator" with "Reclamo" "RC_15". Below the table is a text box containing "Administrator Ti informa che c'è lavoro per te nel documento:RC_15". The "Richieste di lavoro Inviato" panel shows a record for "04/01/2017" sent to "Administrator" with "Reclamo" "RC_15". Below the table is a text box containing "Administrator Ti informa che c'è lavoro per te nel documento:RC_15". At the bottom of this panel, there are checkboxes for "Fatto" and "Chiudi".

Doppio clic sul selettore record del reclamo RC_15 e salterai subito nel documento.

Notare che in questo caso Administrator ha ricevuto una richiesta da sé stesso.

Pannello CONFIGURAZIONE

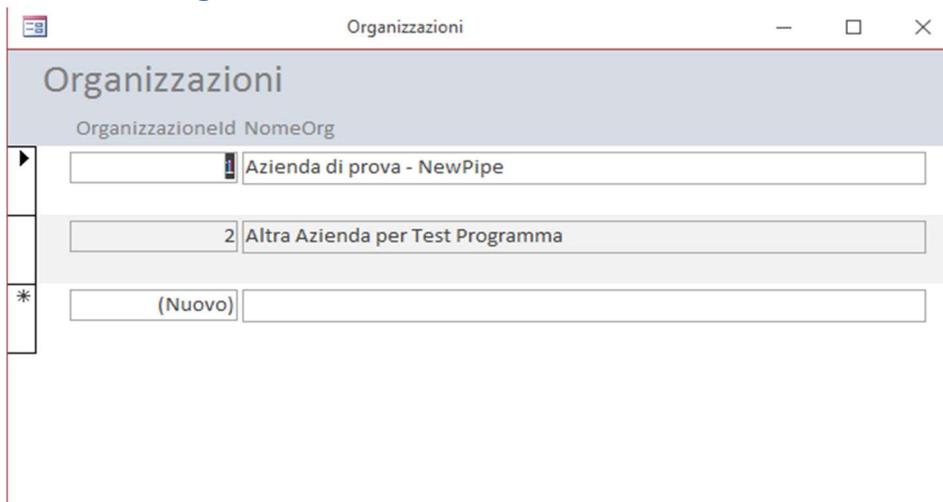


Consente di inserire dati necessari per il funzionamento del programma propri dell'organizzazione

Nella versione corrente dell'applicazione tutti i dati di configurazione sono in tabelle interne all'applicazione stessa. In questo modo l'applicazione può funzionare in maniera completamente autonoma.

Alcune tabelle come quella dei clienti, dei fornitori, dei lavoratori, dei prodotti, etc. etc., potrebbero già essere disponibili in altri database aziendali. In questo caso sarebbe auspicabile, per evitare duplicazioni delle sorgenti dei dati, collegare l'applicazione ai database aziendali per mezzo di viste dedicate. Questo lavoro è piuttosto semplice e non dovrebbe comportare costi elevati.

Maschera Organizzazioni



L'applicazione può gestire più aziende, o più stabilimenti di una stessa azienda, o più divisioni nell'ambito di una stessa organizzazione. Nel caso più semplice aggiungere il nome della propria azienda. Le aziende già presenti sono state inserite a titolo di esempio.

Chi fosse interessato ad una versione pulita del database può contattarmi via mail.

Maschera Lavoratori

Non serve per questa versione dell'applicazione. Serve per QuaSic_Formazione

Lavoratori			
LavoratoreId	Organizzazione	NomeCompleto	Attivo
1	Azienda di prova - New	Enigma Marco	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Azienda di prova - New	Incudinelli Francesco	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Azienda di prova - New	Violaceo Roberto	<input checked="" type="checkbox"/>
4	Azienda di prova - New	Silvestri Domenico	<input checked="" type="checkbox"/>
5	Azienda di prova - New	Bisciaio Massimo	<input checked="" type="checkbox"/>
6	Azienda di prova - New	Desideri Enrico	<input checked="" type="checkbox"/>

Maschera Clienti

CLIENTI							
Cod_Cliente	Ragione_Sociale	Nazione	Localita	Indirizzo	Partita_IVA	Telefono	email
		Provincia	CAP			Fax	
0000000000	Non Assegnato	***	Non Assegnata	Non Assegnato	*****	*****	
0000000001	Cliente 1	IT	Gubbio	Via dell'Industria, 7	CLNUNO70R03E256B	+390759223388	cli.uno@uno.com
		PG	06024			+390559201010	
*							

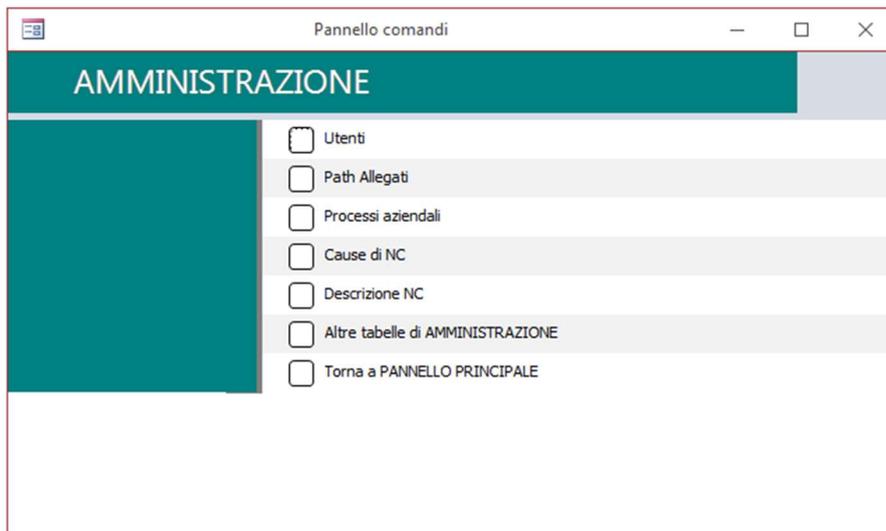
Maschera Fornitori

FORNITORI							
Cod_Fornitor	Ragione_Sociale	Nazione	Localita	Indirizzo	Partita_IVA	Telefono	email
		Provincia	CAP			Fax	
0000000000	Non Assegnato	***	Non Assegnata	Non Assegnato			
		***	*****				
*							

Maschera Tipi Prodotto

	TipoProdottold	TipoProdotto
▶	1	Tubi NewPipe
	5	Tubi Commercializzati
	7	Altro
	8	Selezionare
*	(Nuovo)	

Pannello AMMINISTRAZIONE



Mentre il pannello CONFIGURAZIONE ha a che fare con i dati tipici dell'organizzazione/azienda che utilizza il programma, AMMINISTRAZIONE consente di configurare i dati propri dell'applicazione.

Form Utenti

Consente di specificare gli utenti abilitati all'utilizzo del programma e il loro ruolo.

Lo UserName da inserire è quello di Windows usato dall'utente per loggarsi sul suo pc o sulla rete aziendale.

I ruoli previsti sono Amministratore, Gestore, Utente.

- L'Amministratore può accedere alle funzioni di tutti i pannelli comandi;
- Il Gestore può accedere alle funzioni di tutti i pannelli comandi ad eccezione di quelle del Pannello AMMINISTRAZIONE;
- L'Utente può accedere alle funzioni di tutti i pannelli comandi ad eccezione di quelle dei pannelli GESTIONE ed AMMINISTRAZIONE;

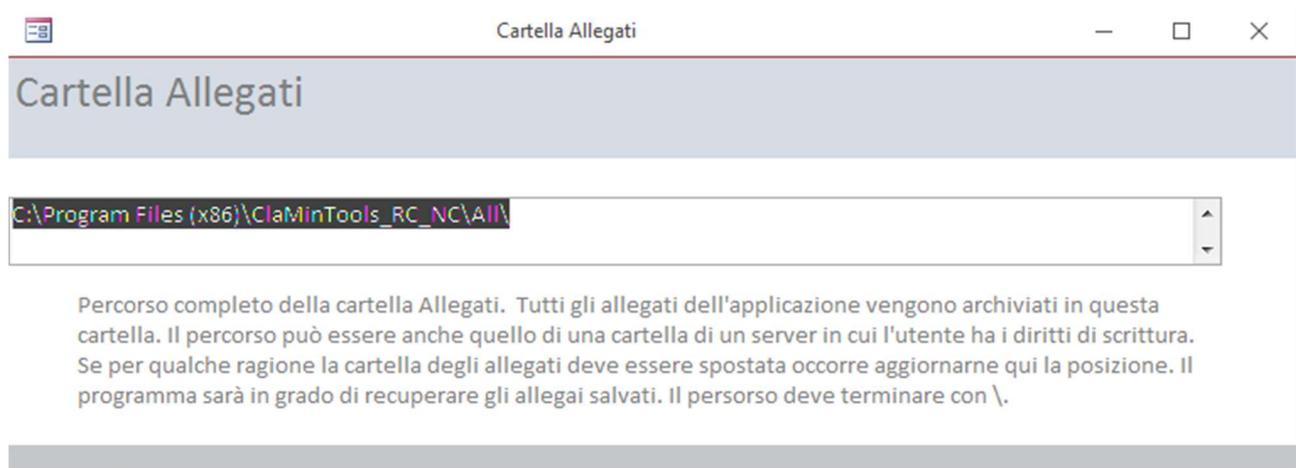
Dopo l'installazione dell'applicazione, al suo primo avvio, viene chiesto all'utente corrente di accettare il ruolo di Amministratore del sistema o di uscire dall'applicazione. L'Amministratore può accedere al pannello comandi AMMINISTRAZIONE, form Utenti, e abilitare quanti utenti vuole con i ruoli da lui stabiliti.

Possono esistere più Amministratori e più Gestori.

Userid	UserName	Ruolo
1	Administrator	Amministratore
2	Cminelli	Amministratore
3	Mmariotti	Gestore
4	Trossi	Utente
5	Lpiccotti	Utente
6	Ggiordano	Utente
(Nuovo)		Utente

Form Path Allegati

Consente di specificare la cartella in cui saranno archiviati i documenti allegati ai Reclami e alle Non Conformità:



Cartella Allegati

Cartella Allegati

C:\Program Files (x86)\ClaminTools_RC_NC\All\

Percorso completo della cartella Allegati. Tutti gli allegati dell'applicazione vengono archiviati in questa cartella. Il percorso può essere anche quello di una cartella di un server in cui l'utente ha i diritti di scrittura. Se per qualche ragione la cartella degli allegati deve essere spostata occorre aggiornarne qui la posizione. Il programma sarà in grado di recuperare gli allegati salvati. Il percorso deve terminare con \.

Form Processi Aziendali

Processo Id	Processo
1	Vendita
2	Gestione scorte prodotti finiti
3	Consegna
4	Programmazione della produzione
5	Gestione scorte materiali
6	Produzione
7	Controllo qualità prodotto
8	Approvvigionamento
9	Ricezione e controllo in accettazione
10	Progettazione nuovo prodotto
11	Gestione lotto in magazzino
12	SELEZIONARE
13	Gestione della Sicurezza
14	Acquisizione infrastrutture e servizi di supporto.
15	Manutenzione
16	Tenuta sotto controllo dei dispositivi di misura
17	Gestione delle risorse umane
18	Monitoraggio e misurazione della soddisfazione de
19	Verifiche ispettive interne
20	Tenuta sotto controllo delle non conformità
21	Gestione dei reclami
22	Gestione delle azioni correttive e preventive
23	Analisi dei dati
24	Definizione della politica e degli obiettivi
25	Pianificazione del miglioramento
26	Monitoraggio e misurazione dei processi
27	Riesame del sistema
28	Gestione Ambientale
29	Fornitore

Form Cause di Non Conformità

_Causa	Processo/Ente Responsabile	CausaNC	CausaNCEstesa
38	Vendita	n.d.	
19	Gestione scorte prodotti finiti	Errore dell' Operatore delle Spedizioni	
20	Gestione scorte prodotti finiti	Eccessiva permanenza in magazzino	
21	Gestione scorte prodotti finiti	Imballaggio inadeguato o difettoso	
22	Gestione scorte prodotti finiti	n.d.	
4	Consegna	n.d.	
18	Programmazione della produzione	n.d.	
17	Gestione scorte materiali	n.d.	
27	Produzione	Errore dell'Operatore di Produzione	
28	Produzione	Mancato Rispetto Procedure	
29	Produzione	Non Conoscenza Procedure	
30	Produzione	Guasto Contametri	
31	Produzione	Guasto Resistenze o Termoregolatore	
32	Produzione	Guasto Vasca	

Record: 1 di 62 Nessun filtro Cerca

Per ogni Processo si possono configurare un numero qualsiasi di cause di non conformità.

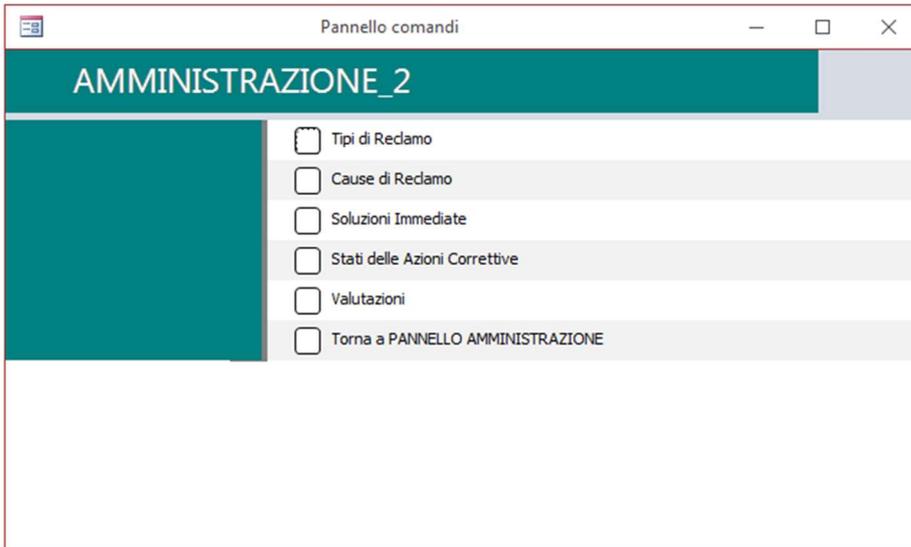
Form Descrizione NC

NC_Id	Processo/Ente Responsabile	DescrizioneNC	
56	Vendita	Mancato rispetto della procedura	
19	Gestione scorte prodotti finiti	Mancato rispetto della procedura	
20	Gestione scorte prodotti finiti	Prodotti danneggiati in magazzino	
21	Gestione scorte prodotti finiti	Imballaggi rotti	
22	Gestione scorte prodotti finiti	Prodotti vecchi e scoloriti	
4	Consegna	Mancato rispetto della procedura	
18	Programmazione della produzione	Mancato rispetto della procedura	
16	Gestione scorte materiali	Mancato rispetto della procedura	
17	Gestione scorte materiali	Materiali fuori posto o conservati male	
27	Produzione	Mancato rispetto della procedura	
28	Produzione	Massa Volumica	Superiore alla specifica
29	Produzione	Spessori	Inferiori o superiori alla norma
30	Produzione	Diametro	
31	Produzione	Lunghezza	
32	Produzione	Colore	
33	Produzione	Marchiatura	
34	Produzione	Ovalizzazione	
35	Produzione	Superficie interna esterna	

Record: 1 di 71 Nessun filtro Cerca

Per ogni processo si possono pre - configurare i tipi di non conformità tipiche per l'organizzazione.

Pannello comandi Altre tabelle di Amministrazione



Form Tipi di Reclamo

Contiene l'elenco dei tipi di reclamo standard utilizzati nella scheda "Registrazione" del reclamo.

	Oggetto	Tipo
▶	4 Altro	RC
	5 Selezionare	RC
	6 Prodotti rotti o difettosi	RC
	7 Errata quantità	RC
	8 Errata consegna	RC
	9 Errata fatturazione	RC
*	(Nuovo)	

Form Cause di Reclamo

The screenshot shows a window titled "Cause di Reclamo" with a table of complaint causes. The table has two columns: "ProblemId" and "Problema".

ProblemId	Problema
	Difetto di fabbricazione
5	Altro
6	Selezionare
7	Errore cliente
8	Errore agente
9	Errore operatore commerciale
10	Errore trasportatore
11	Errore dell'addetto al carico
12	Errore operatore logistica
13	Causa non determinata
14	Ritardo evasione ordine
15	Danneggiamento durante il trasporto
16	Danneggiamento per legatura carico
17	Reclamo Non Accettato
*	(Nuovo)

Se sono troppe, potete togliere quelle indesiderate, facendo clic sul selettore record della voce da cancellare e poi premendo il tasto <Canc>.

This close-up shows the record selector for the "Reclamo Non Accettato" entry (ID 17). The selector is a small black square with a white arrow pointing right. Below it, the text "(Nuovo)" is visible. At the bottom of the window, a status bar shows "Record: 15 di 15" and "Cerca".

Form Soluzioni Immediate

Contiene l'elenco delle "Soluzioni Immediate" standard.

The screenshot shows a window titled "Soluzioni_Loc" with a table of immediate solutions. The table has two columns: "SoluzioneId" and "Soluzione".

SoluzioneId	Soluzione
	Nota di Accredito
2	Nota di Addebito
3	Selezionare
4	Altro
5	Nota Credito / Nota Debito
6	Sostituzione Gratuita
7	Respinto
*	(Nuovo)

Form Stati delle Azioni Correttive

Contiene l'elenco dei possibili stati delle azioni correttive che possono essere selezionate nelle schede "Azioni Correttive" dei reclami e delle non conformità:

StatoOggetto				
Stati Azione Correttiva				
	StatoOggettoId	StatoOggetto	TipoOggettoId	TipoOggetto
▶	1	N.A.		
	2	In Corso		
	3	Completata		
*				

Form Valutazioni

Contiene l'elenco delle valutazioni sulla gestione del reclamo e della non conformità esprimibile nelle schede "Riesame" dei reclami e delle non conformità:

ValutazioneOggetto1				
	ValutazioneId	Valutazione	TipoOggettoId	TipoOggetto
▶	1	Non Applicabile		
	2	Attesa Complet		
	3	Insufficiente		
	4	Sufficiente		
	5	Buono		
*				