

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Rev. 3 del 01/02/2023 Pag. 1 a 45
---	---	--

Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità

del

Dipartimento di Medicina Veterinaria

dell'Università degli Studi di Teramo

Matrice di controllo

rev.	DATA	DESCRIZIONE	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
0	15/07/2019	Prima emissione			
1	09/12/2019	Revisione del paragrafo presentazione del Dipartimento			
2	01/03/2021	Revisione generale			
3	01/02/2023	Revisione generale – passaggio da facoltà a dipartimento			

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Rev. 3 del 01/02/2023 Pag. 2 a 45
---	---	--

Sommario

0.	INTRODUZIONE	5
	Presentazione del Dipartimento di Medicina Veterinaria	6
	Corso di Laurea in Medicina Veterinaria.....	6
	Corso di Laurea in Tutela e Benessere animale	7
	Corso di Laurea in Scienze delle produzioni Animali Sostenibili	8
	Finalità del Dipartimento di Medicina Veterinaria	9
1.	SCOPO	11
2.	RIFERIMENTI NORMATIVI	11
3.	TERMINI E DEFINIZIONI.....	12
3.1.	Abbreviazioni	13
4.	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE.....	14
4.1.	Comprendere l'organizzazione e il suo contesto	14
4.2.	Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate.....	14
4.3.	Definire il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità.....	14
4.4.	Sistema di Gestione per la Qualità e relativi processi.....	16
4.5.	Esclusioni	19
5.	LEADERSHIP	19
5.1.	Leadership e impegno.....	19
5.1.1.	Requisiti generali	19
5.1.2.	Focalizzazione sul cliente	20
5.2.	Politica per la Qualità.....	20
5.3.	Ruoli, responsabilità e autorità.....	20
6.	PIANIFICAZIONE	21
6.1	Azioni per affrontare i rischi e le opportunità.....	21
6.1.1	Requisiti generali	21
6.2	Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento.....	22

Il presente documento è di esclusiva proprietà del Dipartimento di Medicina Veterinaria dell'Università di Teramo. È emesso in forma controllata e non può essere riprodotto, usato o divulgato al di fuori dello scopo per cui viene fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta rilasciata dal Dipartimento di Medicina Veterinaria dell'Università di Teramo.

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Rev. 3 del 01/02/2023 Pag. 3 a 45
---	---	--

6.3	Pianificazione delle modifiche	23
7.	SUPPORTO	23
7.1	Risorse.....	23
7.1.1	Generalità	23
7.1.2	Persone	23
7.1.3	Infrastrutture	24
7.1.4	Ambiente per il funzionamento dei processi	24
7.1.5	Risorse per il monitoraggio e la misurazione	25
7.1.6	Conoscenza organizzativa	25
7.2	Competenza.....	25
7.3	Consapevolezza.....	26
7.4	Comunicazione	26
7.5	Informazioni documentate	27
7.5.1	Requisiti generali	27
7.5.2	Redazione e aggiornamento	28
7.5.3	Tenuta sotto controllo delle informazioni documentate.....	28
8.	ATTIVITÀ OPERATIVE	29
8.1	Pianificazione e controllo operativi	29
8.2	Requisiti per i prodotti e i servizi	29
8.2.1	Comunicazione con il cliente	29
8.2.2	Determinazione dei requisiti relativi al servizio.....	30
8.2.3	Riesame dei requisiti relativi ai servizi ed eventuali modifiche	30
8.3	Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi	31
8.4	Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno	33
8.5	Erogazione dei servizi	36
8.5.1	Controllo dell'erogazione dei servizi.....	36
8.5.2	Identificazione e rintracciabilità.....	38

Il presente documento è di esclusiva proprietà del Dipartimento di Medicina Veterinaria dell'Università di Teramo. È emesso in forma controllata e non può essere riprodotto, usato o divulgato al di fuori dello scopo per cui viene fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta rilasciata dal Dipartimento di Medicina Veterinaria dell'Università di Teramo.

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Rev. 3 del 01/02/2023 Pag. 4 a 45
---	---	--

8.5.3 Proprietà che appartengono ai clienti e ai fornitori	38
8.5.4 Preservazione.....	39
8.5.5 Attività di post-consegna	39
8.5.6 Controllo delle modifiche	39
8.6 Rilascio di prodotti e servizi	39
8.7 Controlli degli output non conformi	40
9. VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	40
9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione	40
9.1.1 Generalità	40
9.1.2 Soddisfazione del cliente/utente (studenti)	40
9.1.3 Analisi e valutazione	41
9.2 Audit interno.....	41
9.3 Riesame della Direzione.....	42
10. MIGLIORAMENTO	43
10.1 Requisiti generali	43
10.2 Non conformità e azioni correttive.....	44
10.3 Miglioramento continuo.....	45

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Rev. 3 del 01/02/2023 Pag. 5 a 45
---	---	--

0. INTRODUZIONE

L'Università degli Studi di Teramo ha come propri fini primari e inscindibili, l'organizzazione, la realizzazione e la promozione della ricerca scientifica e tecnologica, l'elaborazione e trasmissione delle conoscenze, ivi incluse quelle sui metodi di ricerca, e l'istruzione superiore e postlaurea, nel quadro della formazione e preparazione culturale, professionale e abilitante, nonché per l'innovazione culturale, scientifica e tecnologica.

L'Università di Teramo riconosce la propria appartenenza allo Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore e ne fa propri principi e strumenti. Considera l'internazionalizzazione della ricerca e della formazione superiore quale obiettivo strategico da perseguire in coerenza con gli impegni assunti nell'ambito del Processo di Bologna. L'Università fa propri i principi dell'accesso pieno e aperto alla letteratura scientifica e promuove la libera disseminazione in rete dei risultati delle proprie ricerche, per assicurarne la più ampia diffusione possibile. Aderisce ai principi ispiratori della Magna Charta Universitatum.

L'Università degli Studi di Teramo conta **5 Dipartimenti, 23 Corsi di laurea, oltre 26 Master, 7 Scuole di Specializzazione.** Due i centri di eccellenza: quello giuridico-politico-comunicativo e quello agro-bio-veterinario. Dai saperi di questi punti di forza, sono nati, in raccordo con il mondo del lavoro, segmenti formativi innovativi.

La ricerca ha ottenuto risultati concreti che hanno permesso di costruire una rete di relazioni strettissime in campo scientifico. La formazione *post laurea* garantisce un valido perfezionamento degli studi in diverse aree: da quella delle professioni legali a quelle economiche, sociali, della comunicazione, del management, della sanità animale e della governance.

Dei 5 Dipartimenti di cui sopra fa parte anche il **Dipartimento di Medicina Veterinaria** che, dal 2010, ha ottenuto **la prima approvazione da parte dell'EAEVE** (European Association of Establishments for Veterinary Education), per le spiccate qualità nella didattica e nella ricerca, conta anche sull'Ospedale Veterinario Universitario Didattico (OVUD) un centro all'avanguardia.

L'OVUD, i corsi di studio afferenti al Dipartimento nonché i tirocini curriculari, hanno ottenuto la certificazione di qualità per la gestione della struttura secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015.

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Rev. 3 del 01/02/2023 Pag. 6 a 45
---	---	--

Presentazione del Dipartimento di Medicina Veterinaria

All'interno del dipartimento di Medicina Veterinaria sono attivi tre Corsi di Laurea.

Laurea magistrale a ciclo unico

■ **Medicina veterinaria**

Laurea triennale

■ **Tutela e benessere animale**

Laurea magistrale

■ **Scienze delle produzioni animali sostenibili**

Corso di Laurea magistrale a ciclo unico in Medicina Veterinaria

Il Corso di laurea magistrale a ciclo unico in Medicina Veterinaria è ad accesso programmato, a ciclo unico e la frequenza è obbligatoria (almeno il 70% delle lezioni). La sua struttura è armonizzata a livello nazionale con gli obiettivi formativi attraverso un percorso didattico teorico e pratico conformi alle prescrizioni dell'ANVUR e a livello europeo con le prescrizioni dall'European Association of Establishments for Veterinary Education (EAEVE).

L'obiettivo del Corso è quello di una formazione di alta qualità per garantire tutte le competenze teoriche e pratiche che permetteranno ai "laureati del primo giorno" di lavorare in modo indipendente in settori propri della Medicina Veterinaria. Per la formazione il Corso impiega laboratori didattici, di ricerca, di diagnostica, le nuovissime strutture dell'Ospedale Veterinario Universitario Didattico (OVUD) e della University Farm oltre a stage e tirocini presso strutture selezionate, aziende ed enti nazionali e internazionali. Offre un ricco programma di internazionalizzazione con numerosi enti di studio e di ricerca stranieri per periodi di studio e traineeship all'estero.

Il Corso accoglie fra i suoi docenti alcuni diplomati ai College europei (il più alto livello di competenza di una specifica disciplina della professione medico-veterinaria). In risposta all'esigenza del mercato, nell'offerta formativa il Corso ha previsto per primo e fra i pochi nel panorama nazionale, l'inserimento di percorsi curriculari sulla medicina forense, medicina comportamentale, gestione emergenze epidemiche e non epidemiche e offre la possibilità di acquisire competenze su altri settori di estrema attualità: medicina degli animali esotici e non convenzionali, gestione sanitaria della fauna selvatica, Practice management, Pet therapy, tossicologia ambientale, gestione sanitaria degli apiari e degli acquari.

Infine, il Corso di studi organizza per i propri studenti dei Corsi obbligatori di Formazione sulla sicurezza e salute sul lavoro con l'obiettivo principale di formare in merito alle principali tematiche sulla sicurezza inerenti i laboratori didattici e di ricerca che frequenteranno nell'ambito del corso di studi ma utile anche al contesto lavorativo specifico del medico veterinario quale ambulatori, stabulari, laboratori e industrie agro-alimentari. Dall'anno accademico 2017/18 nell'ambito dei crediti a scelta dello studente sono stati proposti numerosi percorsi opzionali di 4 CFU ciascuno con lo scopo di offrire agli studenti un approfondimento di alcune tematiche o di ampliare l'offerta formativa

Il presente documento è di esclusiva proprietà del Dipartimento di Medicina Veterinaria dell'Università di Teramo. È emesso in forma controllata e non può essere riprodotto, usato o divulgato al di fuori dello scopo per cui viene fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta rilasciata dal Dipartimento di Medicina Veterinaria dell'Università di Teramo.

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Rev. 3 del 01/02/2023 Pag. 7 a 45
---	---	--

sulla base delle esigenze emerse dagli incontri e suggerimenti degli stakeholders e dalle richieste del mondo del lavoro.

Il Corso forma laureati in grado di operare come liberi professionisti:

- nella cura e prevenzione delle malattie degli animali e in diverse attività produttive (allevamenti, macelli, stabilimenti di trasformazione degli alimenti di origine animale, mangimifici, ditte farmaceutiche, mangimistiche);
- come dipendenti del Servizio Sanitario Nazionale (Veterinari delle AUSL, IZS; come impiegati in enti di didattica e ricerca pubblici e privati quali Università, IZS, Centro Nazionale Ricerca;
- in attività nell'ambito di enti valutatori dei percorsi di qualità e di certificazione.

Corso di Laurea triennale in Tutela e Benessere animale

È la passione per gli animali, per la natura e per le produzioni alimentari ecosostenibili la leva per iscriversi al Corso di laurea in Tutela e benessere animale (TBA). Questo Corso fornisce conoscenze e competenze per attività professionali in diversi ambiti, quali la gestione di sistemi di allevamento convenzionali e alternativi rispettosi del benessere animale; la gestione delle fattorie didattiche, delle fattorie multifunzionali e dei centri finalizzati all'impiego di animali da servizio tra i quali la pet-therapy; la gestione di centri di recupero della fauna selvatica.

Come tecnico veterinario il laureato in Tutela e benessere animale potrà lavorare nelle strutture medico-veterinarie, nell'ambito della sanità e benessere degli animali allevati, compresi gli animali da compagnia e da laboratorio. La tutela del benessere degli animali rappresenta uno degli obiettivi dell'Unione Europea e pertanto la richiesta occupazionale diverrà sempre più pressante.

Il Dipartimento di Medicina Veterinaria dell'Università di Teramo, precorrendo i tempi, riconoscerà ai laureati in Tutela e benessere animale le competenze acquisite nel campo IAA e in quello del personale paramedico per le ambulanze veterinarie. Offrirà anche la possibilità di trascorrere periodi formativi pratici presso l'Ospedale Veterinario Universitario Didattico del Dipartimento o presso numerose strutture private convenzionate.

Il laureato in Tutela e benessere animale - seguendo i codici di classificazione delle attività economiche predisposti dall'ISTAT - potrà svolgere la propria professione:

- nelle realtà produttive che utilizzano le risorse di origine vegetale e animale quali le attività dell'agricoltura, della zootecnia, della silvicoltura, della cattura di animali in aree di allevamento o ripopolamento o nei loro habitat naturali;
- nelle attività di supporto alla produzione animale (esclusi i servizi veterinari), quali attività dei maniscalchi e attività zootecniche per conto terzi come: promozione della riproduzione, della crescita e della produzione animale, servizi di ispezione e conduzione delle mandrie, castrazione dei galletti, attività legate all'inseminazione artificiale e alla doma di equini;
- nel controllo di qualità e certificazione di prodotti, processi e sistemi;
- nelle attività di assistenti veterinari o personale veterinario ausiliario (tecnico veterinario);
- nelle attività degli orti botanici, dei giardini zoologici e delle riserve naturali;
- nei servizi di cura degli animali da compagnia quali: presa in pensione, tolettatura, addestramento, custodia, interventi assistiti con gli animali.

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Rev. 3 del 01/02/2023 Pag. 8 a 45
---	---	--

Corso di Laurea magistrale in Scienze delle produzioni Animali Sostenibili

Il Corso di laurea magistrale in Scienze delle produzioni animali sostenibili ha lo scopo di formare una figura culturale e professionale che operi su tutti gli aspetti della produzione zootecnica al fine di migliorarne, attraverso la gestione tecnica, igienica ed economica e nei diversi contesti esistenti, la sostenibilità a lungo termine, favorendone lo sviluppo durevole nel mondo futuro.

Prepara pertanto professionisti, dotati di una solida preparazione scientifica e di avanzate competenze tecniche e operative, capaci di valutare il sistema aziendale in cui si trovano a operare, formulando proposte progettuali finalizzate a migliorarne l'efficienza, garantendo nel contempo sistemi efficaci di controllo e prevenzione sanitaria, di contrasto alla farmaco-resistenza, di valutazione e riduzione dell'impatto ambientale, di miglioramento dell'efficienza energetica, di rispetto e miglioramento del benessere animale, di gestione avanzata dell'alimentazione animale, favorendo la valorizzazione economica delle produzioni animali sostenibili.

Il progetto formativo, specie per le attività esercitazionali, è strutturato su cinque aree della conoscenza (Area Nutrizione e dietetica umana; Area Gestione sostenibile dell'allevamento e benessere animale; Area Costruzioni zootecniche sostenibili e valutazione dell'impatto ambientale; Area Sanità animale; Area Economica) che si articolano in un percorso logico di crescita culturale, scientifica e tecnica organizzato in 12 insegnamenti, alcuni costituiti da più moduli, erogati nei due anni di formazione, con svolgimento su base semestrale. Il percorso di formazione si conclude con un tirocinio curriculare finale presso enti/aziende pubbliche e private e associazioni del settore, quale momento per lo studente di potere verificare le sue capacità di esercitare le attività di competenza con ampia autonomia e piena responsabilità.

Il laureato in Scienze delle produzioni animali sostenibili, superato l'esame di Stato per l'abilitazione alla professione e iscrittosi alla sezione A dell'Albo dei Dottori Agronomi e Forestali, è un Agronomo esperto nel settore zootecnico e del suo sviluppo sostenibile. L'attività professionale del laureato in Scienze delle produzioni animali sostenibili si svolge sia come libero professionista che come consulente tecnico presso aziende zootecniche sia convenzionali che "alternative", imprese tecnologiche per il precision farming, industrie mangimistiche, centri di miglioramento genetico e riproduzione, organismi di controllo delle produzioni biologiche e di certificazione ambientale, enti pubblici e privati che conducono attività di pianificazione, analisi, controllo, certificazione, nonché in quelli che svolgono indagini per la tutela e la valorizzazione delle produzioni zootecniche sostenibili, negli enti di ricerca, formazione e assistenza tecnica.

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Rev. 3 del 01/02/2023 Pag. 9 a 45
---	---	--

Finalità del Dipartimento di Medicina Veterinaria

Il Dipartimento di Medicina Veterinaria ha come propri fini primari e inscindibili:

- l'organizzazione, la realizzazione e la promozione della ricerca scientifica e tecnologica, l'elaborazione e trasmissione delle conoscenze, ivi incluse quelle sui metodi di ricerca, e l'istruzione superiore e postlaurea, nel quadro della formazione e preparazione culturale, professionale e abilitante, nonché per l'innovazione culturale, scientifica e tecnologica.

Fa parte del Dipartimento di Medicina Veterinaria di Teramo l'Ospedale Veterinario Universitario Didattico (OVUD) le cui finalità sono:

- a. Promuovere, organizzare e gestire, le attività istituzionali didattiche e di ricerca del Dipartimento di Medicina Veterinaria, attraverso i Servizi assistenziali su specie animali domestiche e non.
- b. Consentire agli studenti del Dipartimento di:
 - acquisire conoscenze dirette nella gestione clinica applicando nella pratica le nozioni teoriche apprese nei corsi;
 - partecipare all'attività di ricerca espressa nell'ambito dei Servizi.
- c. Realizzare una struttura tecnicamente e scientificamente all'avanguardia, centro di riferimento sul territorio per lo studio, la diagnosi e la cura delle malattie degli animali.
- d. Proteggere e migliorare la salute ed il benessere di animali, uomo ed ambiente.
- e. Consentire la formazione e l'aggiornamento scientifico e professionale nell'ambito di iniziative rivolte al territorio e promosse dal Dipartimento di Medicina Veterinaria e dall'OVUD stesso.

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Rev. 3 del 01/02/2023 Pag. 10 a 45
---	---	---

STRUTTURA ORGANIZZATIVA DEL DIPARTIMENTO DI MEDICINA VETERINARIA

Il Dipartimento di Medicina Veterinaria è suddiviso nei seguenti 4 settori:

- Servizio attività amministrativo/contabile;
- Servizio supporto alla ricerca;
- Servizio supporto alla qualità e alla didattica.
- Ospedale Veterinario Universitario Didattico (OVUD).

SERVIZIO ATTIVITA' AMMINISTRATIVO/CONTABILE

Missione

Gestione dei processi connessi alle attività amministrative e contabili del Dipartimento.
Presidio delle attività connesse alla gestione amministrativa dell'Ospedale Veterinario Universitario Didattico (OVUD).

SERVIZIO SUPPORTO ALLA RICERCA

Missione

Il servizio si pone quale interfaccia privilegiata nei confronti delle attività di ricerca del personale docente e ricercatore.

Curare la rendicontazione e la gestione dei fondi del Dipartimento.

Curare e monitorare il piano della ricerca del Dipartimento.

Supportare le procedure di valutazione della ricerca (VQR) in stretta collaborazione con l'Area della Ricerca.

Curare la gestione degli incarichi.

Assicurare il coordinamento con gli uffici del Rettorato.

SERVIZIO SUPPORTO ALLA QUALITA' E ALLA DIDATTICA

Missione

Presidiare le attività e i processi connessi alla didattica.

Assicurare il coordinamento con gli uffici del Rettorato.

Presidiare le attività connesse alla programmazione didattica dell'offerta formativa del Dipartimento.

Supportare le procedure di valutazione e accreditamento nazionale ed internazionale.

Garantire il supporto alle attività di orientamento, erogazione dei servizi agli studenti e monitoraggio delle azioni dell'applicazione del "Patto con gli Studenti".

OSPEDALE VETERINARIO UNIVERSITARIO DIDATTICO (OVUD)

L'Ospedale Veterinario Universitario Didattico (OVUD) è una Struttura con funzione di supporto alle attività didattiche del Dipartimento di Medicina Veterinaria ed eroga servizi veterinari clinici, diagnostici ed assistenziali. Ferme restando le prerogative del Dipartimento di Medicina Veterinaria quale struttura di riferimento, il funzionamento dell'OVUD sotto il profilo organizzativo e gestionale è demandato al Direttore Sanitario e al Consiglio dell'OVUD secondo le disposizioni di uno specifico regolamento.

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Rev. 3 del 01/02/2023 Pag. 11 a 45
---	---	---

Le finalità dell'OVUD sono:

- a. Promuovere, organizzare e gestire, le attività istituzionali didattiche e di ricerca del Dipartimento di Medicina Veterinaria, attraverso i Servizi assistenziali su specie animali domestiche e non;
- b. Consentire agli studenti del Dipartimento di:
 - acquisire conoscenze dirette nella gestione clinica applicando nella pratica le nozioni teoriche apprese nei corsi;
 - partecipare all'attività di ricerca espressa nell'ambito dei Servizi;
- c. Realizzare una struttura tecnicamente e scientificamente all'avanguardia, centro di riferimento sul territorio per lo studio, la diagnosi e la cura delle malattie degli animali;
- d. Proteggere e migliorare la salute ed il benessere di animali, uomo ed ambiente;
- e. Consentire la formazione e l'aggiornamento scientifico e professionale nell'ambito di iniziative rivolte al territorio e promosse dal Dipartimento di Medicina Veterinaria e dall'OVUD stesso.

1. SCOPO

Il presente manuale descrive sinteticamente il Sistema di Gestione per la Qualità del Dipartimento di Medicina Veterinaria di Teramo.

Definisce struttura e organizzazione di tutti i processi che hanno influenza sulla qualità del servizio erogato, descrive i requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità.

L'adozione di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 è una decisione strategica che ha preso il Direttore del Dipartimento di Medicina Veterinaria dell'Università di Teramo volta a migliorare complessivamente le prestazioni del Dipartimento stessa.

I benefici che il Dipartimento di Medicina Veterinaria intende ottenere sono:

- Accrescere la soddisfazione degli utenti (studenti);
- Affrontare i rischi e le opportunità associati al proprio contesto e ai propri obiettivi;
- Fornire con regolarità servizi che soddisfino i requisiti degli utenti e quelli cogenti.

Nel proseguo il Dipartimento di Medicina Veterinaria dell'Università degli Studi di Teramo verrà identificata anche come organizzazione o Dipartimento.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

Il Sistema di Gestione per la Qualità è attuato secondo i requisiti previsti dalla norma UNI EN ISO 9001:2015 ed è conforme alla legislazione nazionale cogente che regola le attività svolte dal Dipartimento.

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Rev. 3 del 01/02/2023 Pag. 12 a 45
---	---	---

3. TERMINI E DEFINIZIONI

Le definizioni e la terminologia adottate nel presente Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità sono in accordo alle definizioni e termini forniti dalla norma UNI EN ISO 9001:2015.

Definizione	
Parte interessata	Persona o organizzazione che può influenzare, essere influenzata, o percepire se stessa come influenzata da una decisione o attività.
Organizzazione	Insieme di persone e di mezzi, con definite responsabilità, organismo umanitario, concessionario, associazione, o loro parti o combinazioni (ente, azienda, società, organismo, impresa o parte di essi, a capitale azionario o meno, pubblico o privato, avente funzioni ed amministrazione proprie).
Audit	processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenze oggettive e valutarle con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri dell'audit sono soddisfatti.
Auditor	persona che conduce un audit.
Non Conformità	Mancato soddisfacimento di un requisito.
Correzione	Azione per eliminare una non conformità rilevata.
Azione correttiva	Azione per eliminare la causa di una non conformità rilevata, o altre situazioni indesiderabili rilevate
Parte interessata - Stakeholder	persona od organizzazione che può influenzare, essere influenzata, o percepire se stessa come influenzata, da una decisione o attività.
Sistema di gestione per la qualità	parte di un sistema di gestione con riferimento alla qualità.
Soddisfazione del cliente	percezione del cliente del grado in cui le sue aspettative sono state soddisfatte.

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Rev. 3 del 01/02/2023 Pag. 13 a 45
---	---	---

3.1. Abbreviazioni

Nel corso del presente Manuale, si farà largo uso delle seguenti abbreviazioni:

Abbreviazione	Descrizione per esteso
SGQ	Sistema di Gestione per la Qualità
MSGQ	Manuale Sistema di Gestione per la Qualità
RSGQ	Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità
P	Procedura
AC	Azione Correttiva
NC	Non Conformità
OVUD	Ospedale Veterinario Universitario Didattico
Organizzazione	<u>Dipartimento</u> di Medicina Veterinaria di Teramo
<u>Dipartimento</u>	<u>Dipartimento</u> di Medicina Veterinaria di Teramo

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Rev. 3 del 01/02/2023 Pag. 14 a 45
---	---	---

4. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

4.1. Comprendere l'organizzazione e il suo contesto

L'organizzazione ha individuato i fattori esterni ed interni che sono rilevanti per le sue finalità e indirizzi strategici e che possono influire sulla sua capacità di raggiungere i risultati attesi dal proprio Sistema di Gestione per la Qualità all'interno del documento Analisi del Contesto.

il Dipartimento di Medicina Veterinaria di Teramo monitora e riesamina le informazioni che riguardano tali fattori.

4.2. Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate

il Dipartimento di Medicina Veterinaria di Teramo ha individuato, nel documento Analisi del Contesto:

- a) le parti interessate rilevanti per il proprio Sistema di Gestione per la Qualità;
- b) i requisiti di tali parti interessate che sono rilevanti per il Sistema di Gestione per la Qualità.

4.3. Definire il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità

il Dipartimento di Medicina Veterinaria ha come propri fini primari e inscindibili:

- l'organizzazione, la realizzazione e la promozione della ricerca scientifica e tecnologica, l'elaborazione e trasmissione delle conoscenze, ivi incluse quelle sui metodi di ricerca, e l'istruzione superiore e postlaurea, nel quadro della formazione e preparazione culturale, professionale e abilitante, nonché per l'innovazione culturale, scientifica e tecnologica.

Fa parte del Dipartimento di Medicina Veterinaria di Teramo l'Ospedale Veterinario Universitario Didattico (OVUD) le cui finalità sono:

a. Promuovere, organizzare e gestire, le attività istituzionali didattiche e di ricerca del Dipartimento di Medicina Veterinaria, attraverso i Servizi assistenziali su specie animali domestiche e non.

b. Consentire agli studenti del Dipartimento di:

- acquisire conoscenze dirette nella gestione clinica applicando nella pratica le nozioni teoriche apprese nei corsi;

- partecipare all'attività di ricerca espressa nell'ambito dei Servizi.

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Rev. 3 del 01/02/2023 Pag. 15 a 45
---	---	---

- c. Realizzare una struttura tecnicamente e scientificamente all'avanguardia, centro di riferimento sul territorio per lo studio, la diagnosi e la cura delle malattie degli animali.
- d. Proteggere e migliorare la salute ed il benessere di animali, uomo ed ambiente.
- e. Consentire la formazione e l'aggiornamento scientifico e professionale nell'ambito di iniziative rivolte al territorio e promosse dal Dipartimento di Medicina Veterinaria e dall'OVUD stesso.

Campo di applicazione

Il Sistema di Gestione per la Qualità del Dipartimento di Medicina Veterinaria di Teramo si applica alle attività del:

- Servizio attività amministrativo/contabile;
- Servizio supporto alla ricerca;
- Servizio supporto alla qualità e alla didattica;
- Ospedale Veterinario Universitario Didattico (OVUD).

L'oggetto del Sistema di Gestione per la Qualità del Dipartimento di Medicina Veterinaria di Teramo è la:

"Progettazione, pianificazione ed erogazione dei corsi di studi del Dipartimento di veterinaria e dei relativi servizi di supporto (orientamento in ingresso, orientamento in uscita, tirocinio/tesi, tutorato)".

"Servizi ospedalieri: che vanno dall'accettazione del paziente (in regime di pronto soccorso e non), alla medicina interna, chirurgia, diagnostica per immagini e riproduzione dei piccoli animali, alla medicina e chirurgia del cavallo, e alla riproduzione dei grandi animali "

L'organizzazione nel definire il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità ha preso in considerazione:

- a) i fattori interni ed esterni così come individuati nel documento "Analisi del Contesto";
- b) i requisiti delle parti interessate rilevanti – le parti interessate rilevanti sono individuate all'interno del documento "Analisi del Contesto";
- c) l'organizzazione interna;
- d) i prodotti e servizi offerti dall'organizzazione.

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Rev. 3 del 01/02/2023 Pag. 16 a 45
---	---	---

4.4. Sistema di Gestione per la Qualità e relativi processi

Il SGQ pianificato, sviluppato e attuato dal Dipartimento di Medicina Veterinaria di Teramo, documentato in questo manuale e nei documenti in esso richiamati, si basa su un approccio per processi e su un'ottica del Risk-Based Thinking.

A tal fine sono stati individuati i **PROCESSI** di seguito riportati:

- **Supporto alla didattica** che include le seguenti attività:
 - **reclutamento di nuovo personale docente:** (i requisiti minimi del personale docente sono definiti dal consiglio di dipartimento, il quale decide il settore scientifico disciplinare da bandire in funzione delle esigenze e i requisiti che il candidato deve avere. La delibera emanata dal Consiglio di Dipartimento è inviata all'ufficio Reclutamento e Previdenza di Ateneo che si occupa della pubblicazione dei bandi);
 - **Erogazione del servizio formativo:** che va dalla programmazione didattica dei corsi di studio, alla calendarizzazione delle lezioni e degli esami, alla gestione delle attività dei docenti (attività didattiche, attività post-laurea, partecipazione ai consigli di corso di laurea e di Dipartimento, la partecipazione a commissioni sedute di laurea o esami di profitto, le attività di tutorato con gli studenti, attività legati alla stesura della tesi di laurea e i laboratori), al supporto alle attività di orientamento, all'erogazione dei servizi agli studenti e monitoraggio delle azioni dell'applicazione del "Patto con gli Studenti";
 - **Progettazione ed elaborazione dell'offerta formativa:** che include le attività di progettazione di nuovi corsi o riprogettazione di corsi esistenti fino alle attività di elaborazione dell'offerta formativa definitiva;
 - **Programmazione della didattica.**

- **Supporto alla ricerca** che include le attività di:
 - rendicontazione e gestione dei fondi del Dipartimento;
 - monitoraggio del piano della ricerca del Dipartimento;
 - supporto alle procedure di valutazione della ricerca (VQR) in stretta collaborazione con l'Area della Ricerca;
 - gestione degli incarichi;
 - coordinamento con gli uffici del Rettorato.

- **Servizio attività amministrativo/contabile** che gestisce i seguenti processi:
 - **Approvvigionamenti:** che include le attività relative all'approvvigionamento di beni e servizi e alla scelta dei fornitori in base alla loro capacità di soddisfare i requisiti relativi alle forniture;
 - **Attività conto terzi:** gestione dei contratti in essere con gli enti (quali Regione Abruzzo, carabinieri forestali, ecc...) che usufruiscono dei servizi dell'OVUD;
 - **Ricerca di personale medico veterinario da impiegare nell'OVUD** (ricerca interna delle professionalità, definizione dei requisiti minimi e emanazione di bando, gestione del contratto di detto personale).

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Rev. 3 del 01/02/2023 Pag. 17 a 45
---	---	---

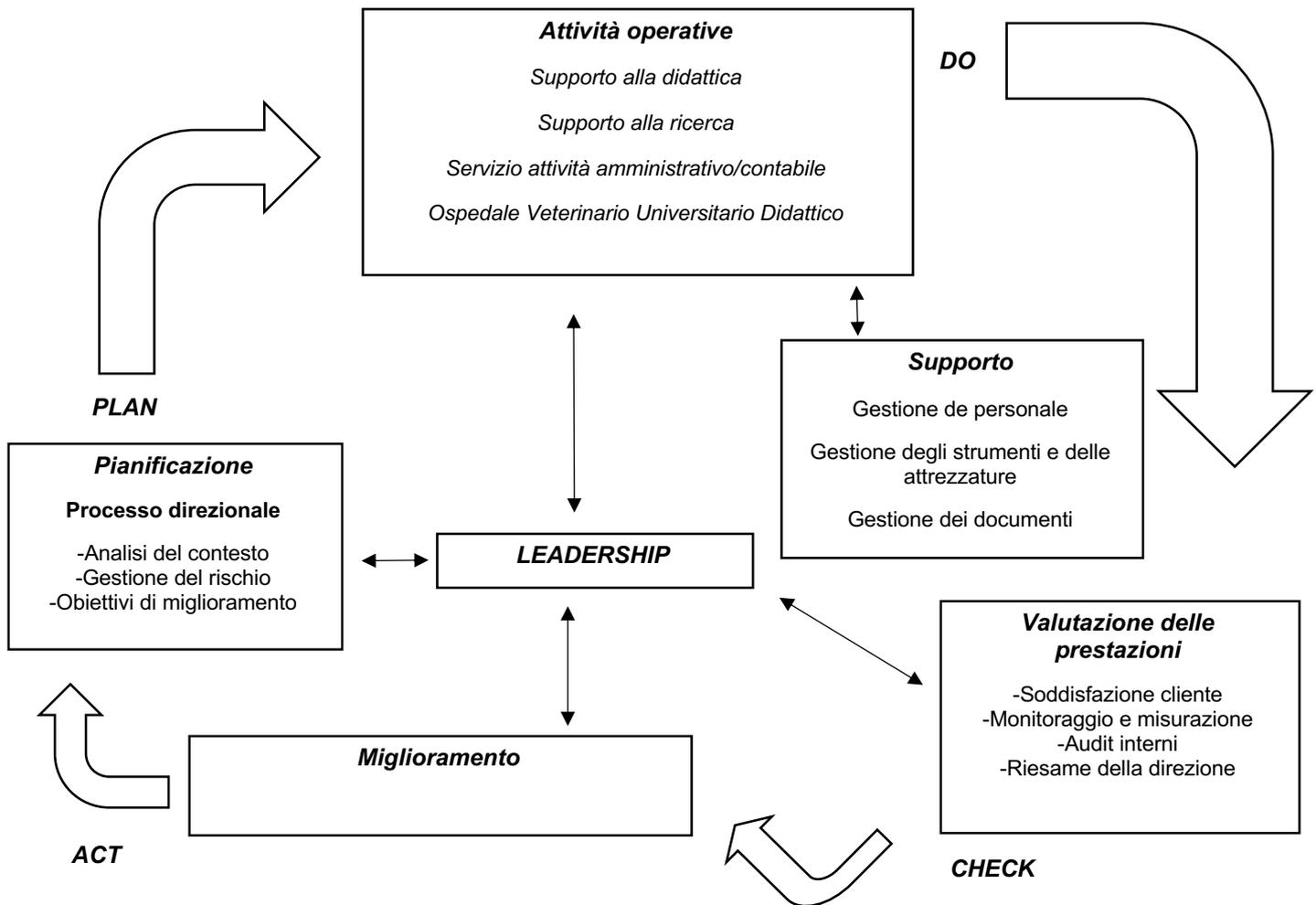
- **Ospedale Veterinario Universitario Didattico (OVUD):** che gestisce i seguenti processi:
 - **Attività conto terzi:** che include le attività gestione dei preventivi e delle offerte commerciali emesse per gli utenti dell'OVUD e le attività relative alla conservazione/archiviazione delle cartelle cliniche e l'emissione delle fatture connesse alle attività dell'OVUD;
 - **Servizi ospedalieri:** include la gestione di tutte le attività dell'Ospedale Veterinario Universitario Didattico (OVUD) che va dall'accettazione del paziente (pronto soccorso piccoli animali e ricovero), al laboratorio di analisi cliniche e unità emotrasfusionale veterinaria, alla diagnostica per immagini e radiologia interventistica, medicina interna di piccoli animali, alla riproduzione di piccoli animali e di grandi animali, medicina e chirurgia del cavallo, fino alla anatomia e istopatologia veterinaria con lo scopo ultimo della formazione dello studente.

- **Processo direzionale:** che include le attività relative alla pianificazione del SGQ e alla gestione delle risorse umane, alla definizione delle parti interessate rilevanti e all'analisi del contesto dell'organizzazione, ai rischi e alle opportunità che possono influire sui suoi obiettivi strategici, alla comunicazione interna ed esterna, alla definizione degli obiettivi e all'effettuazione del riesame della direzione.

- **Processo di gestione del SGQ:** che include le attività relative alla valutazione del grado di soddisfazione dei servizi offerti all'esterno, alla gestione delle non conformità e all'efficacia delle relative azioni correttive, alla gestione dei documenti del SGQ e degli audit interni



APPROCCIO PER PROCESSI



	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Rev. 3 del 01/02/2023 Pag. 19 a 45
---	---	---

4.5. Esclusioni

Requisiti esclusi

Il requisito della norma UNI EN ISO 9001:2015 8.5.5 “Attività di post-consegna” è escluso in quanto non applicabile alla realtà del Dipartimento di Medicina Veterinaria di Teramo.

Il dettaglio della non applicabilità è riportato nei paragrafi successivi.

Processi esclusi

Escluso dal processo di certificazione è il servizio di supporto alla ricerca.

5. LEADERSHIP

5.1. Leadership e impegno

5.1.1. Requisiti generali

Al fine di attuare la politica per la qualità, soddisfare le esigenze e aspettative dei clienti/utenti/studenti e di raggiungere gli obiettivi stabiliti, il Direttore del Dipartimento di Medicina Veterinaria di Teramo si impegna a:

- a) prendersi carico dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità;
- b) stabilire la Politica e gli obiettivi per la qualità relativi al SGQ e che essi siano compatibili con il contesto e con gli indirizzi strategici dell'organizzazione;
- c) assicurare l'integrazione dei requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità nei processi di business dell'Organizzazione;
- d) promuovere l'utilizzo dell'approccio per processi e del risk-based thinking;
- e) comunicare l'importanza di un Sistema di Gestione per la Qualità efficace e della conformità ai requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità;
- f) assicurare che il Sistema di Gestione per la Qualità consegua i risultati attesi;
- g) far partecipare attivamente, guidando e sostenendo le persone affinché contribuiscano all'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità;
- h) promuovere il miglioramento continuo;
- i) fornire il sostegno ad altri ruoli gestionali per dimostrare la loro leadership a seconda della propria area di responsabilità;
- j) assicurare la disponibilità delle risorse necessarie al Sistema di Gestione per la Qualità.

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Rev. 3 del 01/02/2023 Pag. 20 a 45
---	---	---

5.1.2. Focalizzazione sul cliente

Il Direttore del Dipartimento di Medicina Veterinaria di Teramo per quanto riguarda la focalizzazione sul cliente (studente/utente) assicura che:

- a) siano determinati, compresi e soddisfatti con regolarità i requisiti del cliente e quelli cogenti applicabili;
- b) siano determinati e affrontati i rischi e le opportunità che possono influenzare la conformità dei prodotti e servizi e la capacità di accrescere la soddisfazione del cliente;
- c) sia mantenuta la focalizzazione sull'aumento della soddisfazione del cliente.

I clienti del Dipartimento di Medicina Veterinaria di Teramo sono costituiti dagli studenti dello stesso Dipartimento e dagli utenti dell'OVUD (siano essi provati cittadini o enti pubblici).

5.2. Politica per la Qualità

Il Direttore del Dipartimento di Medicina Veterinaria di Teramo ha stabilito, attuato e mantiene attiva una Politica per la Qualità che:

- a) è appropriata alle finalità e al contesto dell'Organizzazione e supporti i suoi indirizzi strategici;
- b) costituisce un quadro di riferimento per stabilire gli obiettivi per la qualità;
- c) comprende l'impegno a soddisfare i requisiti applicabili;
- d) comprende un impegno per il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità.

La Politica per la Qualità è disponibile e mantenuta attiva come informazione documentata, divulgata all'interno dell'organizzazione e resa disponibile alle parti interessate rilevanti.

Le parti interessate rilevanti sono state individuate all'interno del documento "Analisi del Contesto".

5.3. Ruoli, responsabilità e autorità

Il Direttore del Dipartimento di Medicina Veterinaria di Teramo assicura che le responsabilità e le autorità per i ruoli pertinenti siano assegnate e comunicate all'interno dell'Organizzazione.

Il direttore ha assegnato responsabilità e autorità in modo da:

- a) assicurare che il sistema di gestione per la qualità sia conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015;
- b) assicurare che i processi stiano producendo gli output attesi;
- c) riferire, allo stesso direttore, sulle prestazioni del sistema di gestione per la qualità e sulle opportunità di miglioramento;

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Rev. 3 del 01/02/2023 Pag. 21 a 45
---	---	---

- d) assicurare la promozione della focalizzazione sul cliente nell'ambito dell'intera organizzazione;
- e) assicurare che l'integrità del SGQ sia mantenuta quando vengono pianificate e attuate modifiche al sistema stesso.

A tal fine il Direttore del Dipartimento di Medicina Veterinaria di Teramo ha individuato e nominato all'interno dell'organizzazione un Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità (RSGQ), che ha il compito di coadiuvare tutte le attività svolte dal Direttore relativamente agli aspetti del Sistema di Gestione per la Qualità e di cui si discute all'interno del presente manuale.

L'insieme delle relazioni gerarchiche e funzionali del Dipartimento di Medicina Veterinaria di Teramo è schematizzato negli organigrammi del Dipartimento e dell'OVUD e nell'organigramma descrittivo.

Le mansioni e responsabilità di ciascuna funzione sono definiti all'interno del documento Mansionario (P 01).

6. PIANIFICAZIONE

6.1 Azioni per affrontare i rischi e le opportunità

6.1.1 Requisiti generali

Il Dipartimento di Medicina Veterinaria di Teramo nel processo di pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità ha preso in considerazione:

- l'organizzazione e il suo contesto;
- le esigenze e le aspettative e le parti interessate;
- i risultati derivanti dalla valutazione dei rischi e delle opportunità.

Tutto quanto riportato ha lo scopo di:

- Assicurare che il SGQ possa conseguire i risultati attesi;
- Accrescere gli effetti desiderati;
- Prevenire, o ridurre, gli effetti indesiderati;
- Conseguire il miglioramento continuo.

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Rev. 3 del 01/02/2023 Pag. 22 a 45
---	---	---

Il Dipartimento di Medicina Veterinaria di Teramo ha pianificato:

- le azioni per affrontare rischi e opportunità individuati all'interno del documento "Analisi del contesto";
- le modalità per integrare e attuare le azioni nei processi del proprio SGQ;
- le modalità per valutare l'efficacia delle azioni di cui sopra (vedi paragrafo 9 del presente MSGQ).

Le azioni definite e intraprese per affrontare i rischi e le opportunità dell'organizzazione sono proporzionate al potenziale impatto sulla conformità dei servizi offerti.

6.2 Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento

L'organizzazione ha stabilito gli obiettivi per la qualità relativi alle funzioni, ai livelli e ai processi pertinenti, necessari al SGQ.

Nella definizione degli obiettivi per la qualità il Direttore dal Dipartimento di Medicina Veterinaria di Teramo prende in considerazione quanto segue:

- a) coerenza con la Politica per la Qualità;
- b) piano Strategico di Ateneo;
- c) misurabilità dell'obiettivo (ove possibile);
- d) requisiti applicabili;
- e) pertinenza con la conformità dei servizi e con l'aumento della soddisfazione dei clienti;
- f) monitoraggio periodico dell'obiettivo;
- g) modalità di comunicazione;
- h) aggiornamento dell'obiettivo in modo appropriato.

Gli obiettivi per la qualità sono formalizzati nel documento Piano di miglioramento.

Nel piano di miglioramento l'organizzazione stabilisce:

- a) cosa sarà fatto;
- b) quali risorse sono richieste;
- c) le responsabilità;
- d) i tempi per il completamento;

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Rev. 3 del 01/02/2023 Pag. 23 a 45
---	---	---

e) le modalità di valutazione dei risultati, inclusi gli eventuali indicatori per monitorare lo stato di avanzamento degli obiettivi stessi.

6.3 Pianificazione delle modifiche

Le modifiche che si rendono necessarie alla struttura del SGQ possono originare dalla riorganizzazione dei processi, da modifiche organizzative interne, dal cambio della normativa di riferimento o della normativa cogente, dai risultati scaturiti dai riesami periodici del SGQ, dagli audit interni o dell'ente di certificazione o dell'AEVE, dalle azioni correttive e dall'analisi di rischi e opportunità.

Quando l'organizzazione ha necessità di modificare il SGQ è il Direttore che approva le eventuali modifiche.

Queste ultime sono attuate in collaborazione con il RSGQ considerando:

- le finalità delle modifiche e le loro potenziali conseguenze;
- la conservazione dell'integrità del SGQ;
- la disponibilità delle risorse;
- l'allocazione e la riallocazione di responsabilità e autorità (Consiglio di Dipartimento).

7. SUPPORTO

7.1 Risorse

7.1.1 Generalità

Il Direttore del dipartimento di Medicina Veterinaria di Teramo ha determinato e fornisce le risorse necessarie per l'istituzione, l'attuazione, il mantenimento e il miglioramento continuo del SGQ considerando la capacità delle risorse interne e i vincoli che gravano su di esse e che cosa è possibile ottenere dai fornitori esterni.

A tal fine per quanto riguarda la didattica nella definizione delle risorse necessarie si fa riferimento alle "Linee di indirizzo di Ateneo sulla progettazione dei Corsi di Studio" e "Linee di indirizzo di Ateneo sulla programmazione dell'offerta formativa".

Per quanto riguarda l'OVUD si fa riferimento alle SOP emanate dall'EAEVE descritte all'interno del SER scritto dalla commissione EAEVE di dipartimento.

7.1.2 Persone

Le risorse umane del Dipartimento consistono in personale docente e ricercatore, personale tecnico-amministrativo, personale medico dell'OVUD, personale non strutturato che comprende dottorandi, titolari di assegni di ricerca, di borse di studio e di contratti e laureati frequentatori.

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Rev. 3 del 01/02/2023 Pag. 24 a 45
---	---	---

Il Dipartimento affida le attività che hanno influenza sulla qualità dei servizi erogati e quelle relative alla gestione del Sistema Qualità a personale competente e dotato di adeguata formazione ed esperienza.

Nel caso in cui si dovesse presentare l'esigenza di una nuova figura professionale, si effettua una prima ricerca interna a cura del Servizio di supporto alla didattica per quanto riguarda il personale docente e a cura del Servizio attività amministrativo/contabile per quanto riguarda il personale medico dell'OVUD.

Se la ricerca interna non dà esito positivo si eseguirà una ricerca esternamente al Dipartimento pubblicando idoneo bando.

7.1.3 Infrastrutture

Il Direttore, all'interno degli edifici assegnati, dispone degli spazi di lavoro, delle attrezzature ed apparecchiature e dei servizi di supporto idonee e che consentono di erogare i servizi richiesti e soddisfare di conseguenza le richieste dei clienti.

In particolare:

- gli spazi di lavoro sono ripartiti dal Direttore secondo le esigenze organizzative (tenendo conto anche della recente emergenza COVID);
- le apparecchiature/attrezzature utilizzate all'interno dell'OVUD sono sotto il controllo dei Responsabili dei Servizi dell'OVUD, che provvedono a far fare internamente o da un tecnico esterno le attività di manutenzione ordinaria e a segnalare eventuali guasti che richiedessero interventi manutentivi straordinari. In quest'ultimo caso l'intervento è effettuato da un tecnico qualificato esterno;
- le apparecchiature/attrezzature utilizzate all'interno del Dipartimento sono sotto il controllo dei Responsabili scientifici dei diversi laboratori del Dipartimento, che provvedono a far fare internamente o da un tecnico esterno le attività di manutenzione ordinaria e a segnalare eventuali guasti che richiedessero interventi manutentivi straordinari. In quest'ultimo caso l'intervento è effettuato da un tecnico qualificato esterno.

7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi

Viene valutata l'adeguatezza degli spazi, strumenti di lavoro e servizi di supporto disponibili, per un corretto e sicuro funzionamento dell'organizzazione. Particolare attenzione viene posta alla risorsa ambiente di lavoro e alle condizioni fisiche e psicologiche in cui opera il personale.

Il Direttore è supportato dalla Commissione per la Sicurezza dell'Ateneo che integra le necessarie competenze tecniche in tema di prevenzione e protezione, per il miglioramento continuo dei livelli di qualità e di sicurezza, nonché della salute dei lavoratori e degli studenti negli ambienti di lavoro, in conformità con quanto stabilito dalla normativa vigente.

La Commissione per la Sicurezza è nominata dal Rettore al fine di garantire il coordinamento delle attività di prevenzione e di sicurezza dell'Università degli Studi di Teramo e secondo quanto previsto dal "Regolamento di Ateneo per la Sicurezza e la Salute dei Lavoratori nei luoghi di lavoro".

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Rev. 3 del 01/02/2023 Pag. 25 a 45
---	---	---

7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione

Il Dipartimento di Medicina Veterinaria di Teramo ha sotto controllo le apparecchiature e la strumentazione utilizzata al fine di garantire la conformità e l'affidabilità dei risultati ottenuti. La strumentazione critica è stata individuata e per ogni strumento sono eseguiti se necessarie attività di taratura/controllo interno o fatto eseguire da fornitori esterni.

7.1.6 Conoscenza organizzativa

La conoscenza organizzativa è la conoscenza specifica dell'organizzazione, maturata generalmente attraverso l'esperienza.

Per quanto riguarda la conoscenza del personale che opera all'interno del Dipartimento di Medicina Veterinaria di Teramo essa fa riferimento:

- Regolamento o Linee guida emanate dall'Ateneo o dal Dipartimento e messi a disposizione di tutti in internet;
- internazionalizzazione della ricerca Risultati di ricerca e della formazione superiore quale obiettivo strategico da perseguire in coerenza con gli impegni assunti nell'ambito del Processo di Bologna. L'Università fa propri i principi dell'accesso pieno e aperto alla letteratura scientifica e promuove la libera disseminazione in rete dei risultati delle proprie ricerche, per assicurarne la più ampia diffusione possibile. Aderisce ai principi ispiratori della Magna Charta Universitatum.

7.2 Competenza

Il Dipartimento di Medicina Veterinaria di Teramo assicura che:

- a) siano determinate le competenze necessarie delle persone che lavorano sotto il controllo diretto dal Dipartimento e che possono avere un'influenza sulle prestazioni e l'efficacia del SGQ. Le competenze minime in ingresso sono definite nei bandi delle gare per il reclutamento del personale;
- b) queste persone siano competenti sulla base di una appropriata istruzione, formazione o esperienza;
- c) siano intraprese azioni per acquisire le necessarie competenze e ne valuta l'efficacia;
- d) siano conservate appropriate informazioni documentate quale evidenza delle competenze del personale.

Annualmente, in fase di riesame della direzione, si definiscono eventuali esigenze formative interne del personale docente e non docente. Si elabora in questa fase un piano di formazione che sarà presentato all'ATENEIO al fine di essere approvato.

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Rev. 3 del 01/02/2023 Pag. 26 a 45
---	---	---

7.3 Consapevolezza

Il Dipartimento di Medicina Veterinaria di Teramo assicura che le persone che lavorano sotto il suo controllo siano consapevoli:

- a) della Politica per la qualità;
- b) dei pertinenti obiettivi per la qualità;
- c) del loro contributo all'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità, compresi i benefici derivanti dal miglioramento delle prestazioni;
- d) delle implicazioni derivanti dalla non conformità ai requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità.

A tal fine l'organizzazione divulga queste informazioni in vario modo, consegna documentazione, affissione documenti in bacheca, incontri di formazione/informazione, riunioni, divulgazione attraverso l'utilizzo del sito internet del Dipartimento, ecc...

7.4 Comunicazione

Comunicazione interna

Gli strumenti di comunicazione delle informazioni pertinenti al SGQ avvengono principalmente con la posta elettronica quale strumento di comunicazione, consegna di documenti, allestimenti di bacheche tematiche oltre che di riunioni periodiche, per ognuna delle quali RSGQ redige un apposito verbale che successivamente distribuisce ai partecipanti.

Comunicazione esterna

L'organizzazione ha attivato varie modalità di comunicazione con gli utenti, che vengono di seguito descritte:

- sito web dell'Università di Teramo <https://www.unite.it/UniTE/> in cui vi sono tutte le informazioni relative ai servizi erogati dall'Ateneo e dal Dipartimento di Medicina Veterinaria di Teramo;
- comunicazioni tramite e-mail;
- comunicazioni telefoniche;
- predisposizione di una bacheca on-line sui siti specifici;
- organizzazione di giornate informative su temi specifici;
- Utilizzo di social network.

Inoltre, al link <https://www.unite.it/UniTE/Comunicazione> è riportata la sezione relativa alle modalità di comunicazione verso l'esterno adottate dell'Ateneo e a cui si rifà anche il Dipartimento di Medicina Veterinaria.

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Rev. 3 del 01/02/2023 Pag. 27 a 45
---	---	---

7.5 Informazioni documentate

7.5.1 Requisiti generali

All'interno del Sistema di Gestione per la Qualità predisposto e implementato dal Dipartimento di Medicina Veterinaria di Teramo sono comprese tutte le informazioni documentate:

- a) richieste dalla norma UNI EN ISO 9001:2015;
- b) identificate dall'Organizzazione come necessarie per garantire l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

Il Dipartimento di Medicina Veterinaria di Teramo si è dotata di specifica documentazione per consentire una chiara ed univoca comprensione della struttura organizzativa e della gestione.

La documentazione comprende:

- Statuto dell'Università degli Studi di Teramo* in cui si descrivono tutti gli organi e strutture dell'università e le loro interazioni;
- Decreto Rettorale n. 50 del 2020 "Regolamento dell'Ospedale Veterinario Universitario Didattico"* in cui si descrive la struttura organizzativa dell'OVUD;
- Regolamenti didattici A.A. 2022/2023 del Dipartimento di medicina veterinaria;
- Politica per la Qualità del Dipartimento di Medicina Veterinaria dell'Università degli Studi di Teramo* che definisce la missione e gli orientamenti del Dipartimento;
- Piano strategico di Ateneo* obiettivi strategici dell'Ateneo definisce le linee guida a cui devono rifarsi i diversi Dipartimenti e Corsi di Studio nel definire e organizzare le proprie strategie;
- Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità* che descrive il SGQ, illustra le interazioni tra le sue parti e contiene riferimenti ad altri documenti funzionali al SGQ;
- Sito web <https://www.unite.it/UniTE/>*. È il sito informatico in cui sono riportate sinteticamente l'organizzazione, le principali attività/servizi offerti;
- Analisi del contesto* in cui si dettaglia l'analisi del contesto in cui opera il Dipartimento e si individuano e valutano i rischi e le opportunità;
- Procedure del sistema di gestione per la qualità* in cui si descrivono le modalità utilizzate dal Dipartimento per implementare e tenere sotto controllo alcune parti del SGQ, specificando nel dettaglio le responsabilità delle funzioni coinvolte e l'articolazione delle attività. Le procedure sono richiamate all'interno del presente Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità.

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Rev. 3 del 01/02/2023 Pag. 28 a 45
---	---	---

7.5.2 Redazione e aggiornamento

Nel redigere ed aggiornare le informazioni documentate, il Dipartimento di Medicina Veterinaria di Teramo assicura:

- a) un'adeguata identificazione e descrizione di dette informazioni (es. titolo, data, autore o codice identificativo);
- b) un adeguato formato e supporto;
- c) modalità di riesame e approvazione idonei.

I dettagli delle modalità di gestione delle informazioni documentate, sono riportate nella procedura P03 "Gestione dei documenti".

7.5.3 Tenuta sotto controllo delle informazioni documentate

Nella procedura P03 "Gestione dei documenti" si prevede che le informazioni documentate richieste dalla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015 e quelle ritenute indispensabili dall'organizzazione siano tenute sotto controllo al fine di garantire che:

- a) siano disponibili e idonee all'uso, nei luoghi e nei tempi necessari;
- b) siano adeguatamente protette.

Nella procedura P03 si definiscono le modalità di:

- distribuzione, accesso, reperimento e utilizzo;
- archiviazione e conservazione, inclusa la conservazione della leggibilità;
- tenuta sotto controllo delle modifiche (es. controllo delle revisioni);

e i tempi di conservazione ed eliminazione.

Le informazioni documentate di origine esterna, ritenute necessarie dall'Organizzazione per la pianificazione e il funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità, sono identificate, ove appropriato, e controllate.

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Rev. 3 del 01/02/2023 Pag. 29 a 45
---	---	---

8. ATTIVITÀ OPERATIVE

8.1 Pianificazione e controllo operativi

Il Dipartimento tiene sotto controllo i processi (di cui si è discusso al paragrafo 4.4 del presente manuale) necessari a soddisfare i requisiti per l'erogazione dei servizi.

La pianificazione dei processi che costituiscono il SGQ avviene tenendo conto:

- dei requisiti dei servizi offerti;
- dei criteri dei processi e per l'accettazione dei prodotti e servizi;
- delle risorse necessarie;
- dei controlli dei processi;
- delle informazioni documentate necessarie a fornire evidenza del rispetto dei requisiti.

Per quanto riguarda la pianificazione della didattica tutte le informazioni sono presenti sul sito interno dell'Ateneo.

Per il Dipartimento di Medicina Veterinaria sono riportati i tre Corsi di Studio e per ognuno sono indicati gli insegnamenti suddivisi per anno di riferimento, il calendario delle lezioni suddiviso per semestre, il calendario degli esami e le modalità di accesso ai tirocini e ogni altra informazione necessaria per consentire agli studenti di partecipare agevolmente e consapevolmente alle attività proposte dal Dipartimento.

Per quanto riguarda le attività dell'ospedale veterinario didattico (OVUD) la presentazione delle attività e le modalità di accesso ai servizi sono dettagliate sul sito internet dell'ospedale.

8.2 Requisiti per i prodotti e i servizi

8.2.1 Comunicazione con il cliente

Nella comunicazione con il proprio cliente/utente (studente o utente dell'Ospedale) il Dipartimento di Medicina Veterinaria di Teramo prende in considerazione:

- La fornitura di informazioni relative ai servizi offerti (ampia divulgazione verso l'esterno, e di conseguenza anche verso potenziali clienti/utenti), si ha mediante il sito internet <https://www.unite.it/UniTE/> in cui si riportano dettagliate informazioni relative a tutti i servizi e a come accedervi);
- la gestione delle richieste, contratti e ordini (comprese le modifiche) si ha:
 - a cura del servizio di supporto alla qualità e didattica per quanto riguarda la gestione delle pratiche degli studenti (iscrizioni, esami di laurea, spostamenti, ecc...);
 - a cura del servizio di accettazione dell'OVUD per quanto riguarda i preventivi emessi per le prestazioni dell'ospedale;
 - a cura del Servizio attività amministrativo/contabile la gestione delle convenzioni dell'OVUD con enti esterni (quali Regione Abruzzo, ecc...);
- la gestione delle informazioni di ritorno dei clienti si ha secondo quanto riportato al paragrafo 9.1.2 del presente manuale;

Il presente documento è di esclusiva proprietà del Dipartimento di Medicina Veterinaria dell'Università di Teramo. È emesso in forma controllata e non può essere riprodotto, usato o divulgato al di fuori dello scopo per cui viene fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta rilasciata dal Dipartimento di Medicina Veterinaria dell'Università di Teramo.

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Rev. 3 del 01/02/2023 Pag. 30 a 45
---	---	---

- la gestione dei reclami si ha a cura dell'URP (Ufficio Relazioni con il pubblico) di Ateneo secondo quanto previsto dal Regolamento di Ateneo per la gestione dei reclami. Gli utenti/clienti (studenti) che desiderano presentare reclamo possono seguire le modalità riportate sul sito dell'Ateneo al link <https://www.unite.it/UniTE/Engine/RAServePG.php/P/153091UTE0104/M/20011UTE0104>

8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi al servizio

Nel determinare i requisiti relativi ai servizi offerti il Dipartimento di Medicina Veterinaria si assicura che siano definiti i requisiti dei servizi, sia:

- quelli espressamente dichiarati dagli utenti;
- quelli espressi dalla legislazione vigente (requisiti cogenti);
- quelli ritenuti necessari dal Dipartimento o imposti da un mercato in continua evoluzione.

Relativamente all'offerta formativa si veda anche quanto riportato nel paragrafo 8.3 del presente manuale.

8.2.3 Riesame dei requisiti relativi ai servizi ed eventuali modifiche

I requisiti relativi ai servizi offerti vengono periodicamente riesaminati in modo che gli stessi risultino adeguati e idonei secondo le norme cogenti e le esigenze del cliente e che non ci siano scostamenti fra la domanda e l'offerta.

A tale proposito in relazione all'**offerta didattica (formativa)** il Dipartimento di Medicina Veterinaria si attiene a quanto riportato nelle Linee di indirizzo di Ateneo sulla Progettazione dei Corsi di Studio e sulla programmazione dell'offerta formativa. Il contratto con lo studente è l'iscrizione (in caso di corso di studio a numero chiuso dopo superamento esame). Il buon esito dell'iscrizione da evidenza del riesame del contratto che ha avuto esito positivo.

Per quanto riguarda le prestazioni **dell'Ospedale Veterinario** i requisiti sono stabiliti in fase contrattuale con il cliente/utente e documentati all'interno dell'offerta commerciale o della convenzione (quest'ultima stipulata solitamente con enti pubblici quale Regione Abruzzo, ASL, ecc..).

All'atto della formulazione dell'offerta commerciale o della convenzione è sottinteso che l'organizzazione ha:

- riesaminato i requisiti specifici del cliente;
- riesaminato i requisiti non specificati dal cliente ma necessari;
- riesaminato i requisiti specificati dall'OVUD;
- riesaminato i requisiti cogenti.

Un eventuale modifica del contratto con il cliente dell'OVUD prevede la riformulazione dell'offerta e/o della convenzione.

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Rev. 3 del 01/02/2023 Pag. 31 a 45
---	---	---

8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi

L'attività di progettazione effettuata dal Dipartimento di Medicina Veterinaria è rivolta all'aggiornamento e adeguamento dei Corsi di Studio alle esigenze del mercato o alla formulazione di nuovi Corsi di Studio. È in questa fase che il Dipartimento di Medicina Veterinaria effettua la determinazione dei requisiti relativi al servizio (paragrafo 8.2.2 del presente documento).

Vi è una costante azione di contatto da parte del Dipartimento con gli Stakeholders interni ed esterni, che si configura come un'attività i cui riscontri oggettivi e le ricadute sulla progettazione dei Corsi di Studio è variegata ma evidente. Segnale di una consapevolezza crescente verso questo aspetto determinante della progettazione e delle modifiche negli ordinamenti, ma anche chiaro indice della differenziazione esistente fra i corsi di studio, delle difficoltà di contattare portatori di interesse nazionali ed internazionali, delle differenze fra i diversi obiettivi formativi. In questo contesto la progettazione delle modifiche di Corsi di Studio e le nuove proposte dovranno sempre più essere valutate con riferimento al documento: Linee di indirizzo di Ateneo sulla progettazione dei Corsi di Studio - DOCUMENTO SULLA PROGETTAZIONE DEI CORSI DI STUDIO.

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Rev. 3 del 01/02/2023 Pag. 32 a 45
---	---	---

Elementi in ingresso alla progettazione ed elementi in ingresso per la modifica della progettazione.	
1. progettazione e aggiornamento dei corsi di studio	<ul style="list-style-type: none"> - Contatto con Stakeholders interni ed esterni (docenti, studenti, ecc.); - risultati di studi di settore, per le valutazioni ed analisi rivolte al monitoraggio della proposta didattica rispetto al mondo del lavoro, e per l'eventuale sua riprogettazione; - risultati delle attività di monitoraggio (solo per i corsi già esistenti), mediante il Presidio della Qualità. In tal senso il PQA ha favorito iniziative promosse dal Placement, per un incremento delle consultazioni delle parti interessate, di <u>Dipartimento</u> e di CdS, quali il Career Day, e istituito una nuova iniziativa con periodicità annuale, il Cooperative Learning Day; - Monitoraggio del grado di occupabilità dei laureati (solo per i corsi già esistenti) utilizzando i dati provenienti dall'indagine promossa da Almalaurea; - Risultati delle riunioni mensile del rettore, il Direttore Generale, il Pro-Rettore Vicario e i presidenti di CdS per trasmettere loro in modo tempestivo tutte le comunicazioni provenienti dai siti MIUR e ANVUR, favorendo un monitoraggio costante delle attività e delle problematiche dei corsi di studio; - lavoro di congiunzione fra didattica e ricerca è fondamentale non solo per la realizzazione di percorsi formativi aggiornati, ma anche una strada da continuare a percorrere e implementare per rendere ogni proposta didattica rinnovata e rinnovabile <p>I dati dei monitoraggi devono essere almeno annuali e saranno discussi in occasione del riesame della direzione. Si precisa che interventi parziali su corsi di studio che non hanno ancora concluso il loro primo ciclo (triennale, biennale o quinquennale) sono assolutamente contenuti, o ridotti a situazioni di emergenza.</p>
2. Sostenibilità dei Corsi di Studio	<p>La sostenibilità dei Corsi di Studio, nel periodo di riferimento di erogazione del CdS si prenderà a riferimento anche quelle che sono le risorse per erogare il corso: numero dei docenti (eventuali pensionamenti o immissione di personale docente nuovo a fronte di alcune carenze), andamento delle iscrizioni, attrezzature e spazi (aule) disponibili. Tali aspetti – che andranno tenuti in considerazione da tutti i CdS come elementi strutturali indispensabili sui quali poggiare eventuali modifiche della proposta didattica - richiedono valutazioni ed analisi da parte del <u>Dipartimento</u>.</p>
3. partecipazione attiva degli studenti	<p>La partecipazione attiva degli studenti al fine di stimolare in loro un adeguato senso critico e capacità organizzativa, è un processo al quale UNITE ha sempre posto una particolare attenzione. Infatti, in un'ottica di realizzazione efficace delle attività strategiche, l'Ateneo ha individuato un modello fortemente innovativo che contribuisce a meglio accogliere e indirizzare gli studenti in un percorso di crescita volto ad incrementare le loro capacità ed</p>

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Rev. 3 del 01/02/2023 Pag. 33 a 45
---	---	---

Elementi in ingresso alla progettazione ed elementi in ingresso per la modifica della progettazione.	
	abilità applicative, nonché la loro competitività nel contesto territoriale di riferimento, potenziando al contempo anche le opportunità di sviluppo effettive e durevoli di quest'ultimo, mediante un rapporto relazionale d'interscambio diretto ed aperto tra università e territorio. Inoltre, gli studenti sono parte attiva nel processo di assicurazione della qualità dei corsi di studio in quanto membri delle Commissioni di Qualità dei CdS, delle CPDS e del NdV.

L'attività di controllo e monitoraggio della progettazione si ha almeno annualmente in fase di riesame della direzione.

Elementi in uscita alla progettazione	
Corso di studio aggiornato o nuovo	Prima di rendere operativo un nuovo corso di studio o di rendere operativo l'aggiornamento di un corso di studio già esistente devono essere valutati gli elementi in uscita alla progettazione, ovvero che le modifiche e/o il nuovo corso di studi soddisfano i requisiti degli Stakeholders interni ed esterni (compreso gli studenti) che non siano in contrasto con i risultati di studi di settore e delle attività di monitoraggio , che il corso sia sostenibile (economicamente, per la presenza di docenti e attrezzature).

8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno

Il Dipartimento è consapevole della necessità di approvvigionarsi di prodotti, materiali, componenti e servizi (quali servizi di manutenzione e taratura della strumentazione) che garantiscano il pieno rispetto delle prescrizioni sia di tipo contrattuale che di tipo normativo applicabili alla propria organizzazione.

Gestione degli acquisti

Al fine di garantire la qualità dei servizi offerti, la continua disponibilità dei materiali acquistati e la loro rispondenza alle esigenze specifiche, il Dipartimento:

- ha sotto controllo le scorte di magazzino dei materiali di consumo, dei prodotti chimici e dei farmaci veterinari e stupefacenti necessari per il corretto svolgimento delle attività di ricerca, di didattica e le attività dell'OVUD;
- nel momento in cui vi è la necessità di effettuare un acquisto sono i responsabili dei vari settori/servizi che compilano una richiesta di ordine di acquisto interno (RDA) e lo comunicano al Servizio attività amministrativo/contabile che provvede ad effettuare l'acquisto;

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Rev. 3 del 01/02/2023 Pag. 34 a 45
---	---	---

- Il Servizio attività amministrativo/contabile, prima di procedere ad un ordine, verifica la disponibilità finanziaria (Solo se vi è disponibilità finanziaria si può procedere all'acquisto);

Il Servizio attività amministrativo/contabile e gestione O.V.U.D., come tutte le istituzioni universitarie, ai sensi dell'art. 1 comma 449 della legge 296/2006, così come modificato dall'art. 1 comma 150 della L. 228/2012 e dall'art. 1, commi 1 e 7 del D.L. 95/2012 è tenuto ad approvvigionarsi utilizzando le **Convenzioni quadro** stipulate da **Consip S.p.A.**, mentre, ai sensi dell'art. 1 comma 450 della legge 296/2006, così come modificato dall'art. 1, comma 130, della L. 145/2018 (legge di Bilancio anno 2019), per gli acquisti di beni e servizi di importo pari o superiore a 5.000 euro e inferiore alla soglia di rilievo comunitario, è tenuto all'osservanza dei principi del contenimento della spesa pubblica facendo ricorso al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA)

Nell'effettuazione degli acquisti il Servizio attività amministrativo/contabile si attiene a quanto previsto dal codice dei contratti e degli appalti (D.Lgs 50/2016) e le relative linee guida di attuazione nonché il decreto sblocca cantiere e la linea guida n. 4 dell'ANAC.

Il codice dei contratti e degli appalti suddivide gli acquisti in tre tipologie:

- CASO 1: Acquisti di importo < 5000 euro: per questa tipologia di acquisti si può evitare di andare sulla piattaforma del MePA ed effettuare l'ordine direttamente ad un fornitore di fiducia previa indagine di mercato. In questo caso il Dipartimento di Medicina Veterinaria richiede tre preventivi a fornitori storici che si sono distinti per celerità nelle consegne, qualità e convenienza dei prodotti offerti e sceglie il più conveniente a parità di prodotti/servizi offerti cercando di garantire per quanto possibile la rotazione nel tempo dei fornitori;
- CASO 2: Acquisti di 5.000 euro < importo < 40.000 euro: per questa tipologia di acquisti il Dipartimento può valutare se richiedere tre preventivi e seguire la via del CASO 1 o accedere al mercato elettronico e seguire la via del CASO 3, in base alla tipologia dei prodotti da acquistare, alla loro unicità e comunque sempre per ragioni di economicità e celerità del procedimento amministrativo.
- CASO 3: Acquisti di importo > 40.000 euro – si effettuano unicamente attraverso il mercato elettronico (MePA).

Quando si accede al **MePA** si può scegliere di:

- aderire a delle Convenzioni che il MePA ha già stipulato con le ditte per determinati prodotti;
- accedere al mercato elettronico – MePA attraverso una delle seguenti vie:
 - attraverso un ODA – Ordine Diretto di Acquisto – si accede al MePA e si fa una ricerca per tipologia di prodotti. La prima offerta che il MePA propone è quella più conveniente economicamente (questa via non è mai scelta dal Dipartimento);
 - attraverso una RDO – Richiesta di Offerta – si accede al MePA e si fa una richiesta di offerta ad almeno tre ditte presenti sul MePA (le ditte sono scelte dal Dipartimento previa consultazione dei cataloghi inseriti dalle ditte stesse o in base alla tipologia delle ditte, al fine di verificare se effettivamente hanno disponibilità dei prodotti/servizi richiesti e garantire una comparazione dei prezzi offerti a parità di caratteristiche oppure avvalendosi della funzione “*sorteggia*” in cui il Sistema provvederà a selezionare il numero di imprese che verrà indicato (di solito n. 3)

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Rev. 3 del 01/02/2023 Pag. 35 a 45
---	---	---

sulla base dell'algoritmo previsto dal MEPA che conferisce maggiori probabilità di selezione alle imprese che negli ultimi 12 mesi hanno ricevuto meno inviti alle RDO MEPA.);

- attraverso una TD – Trattativa Diretta – sempre accedendo al MePA, come modalità di negoziazione, semplificata rispetto alla tradizionale RDO in quanto rivolta ad un **unico operatore economico**, con conseguenti tempistiche più snelle e immediate per l'acquisito di qualsiasi bene o servizio all'interno del portale. Questa modalità è giustificata per acquisti di beni e servizi forniti in esclusività da un'unica ditta o perché è stata fatta una precedente indagine di mercato che ha portato all'individuazione della ditta scelta sulla base della convenienza dei prodotti offerti.

Ai fornitori, aggiudicatari di forniture di beni e servizi, il Dipartimento: richiede un'autocertificazione in applicazione del D.P.R. n. 445/00 di attestazione del possesso dei requisiti di carattere generale di cui all'art. 80 del Codice, la Tracciabilità dei Flussi Finanziari, in riferimento alla Legge n. 136 del 13/08/2010 in base a quanto previsto dall'art. 3, in cui il fornitore comunica il codice IBAN su cui pagare le fatture elettroniche e gli estremi identificativi delle persone delegate ad operare sul conto corrente dedicato, anche in via non esclusiva, alle commesse pubbliche, procede alla consultazione del casellario ANAC, alla verifica del Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC), nonché delle condizioni soggettive che la legge stabilisce per l'esercizio di particolari professioni o l'idoneità a contrarre con la P.A..

Per ogni ordine di acquisto il Dipartimento redige una determina a contrarre a firma del Direttore del Dipartimento che autorizza l'acquisto. La determina è contestuale all'ordine.

Gestione farmaci

Per quanto riguarda l'acquisto dei farmaci (farmaci veterinari, farmaci stupefacenti e farmaci umani uso improprio consentito) utilizzati dall'OVUD è stata organizzata una farmacia interna al fine di garantire la disponibilità di scorte farmaceutiche e individuato un responsabile per la gestione amministrativa farmacie interne.

All'interno della farmacia sono presenti degli armadi chiusi a chiave. Ogni armadio è destinato e gestito da un servizio dell'Ospedale veterinario. Responsabili degli armadi sono i Responsabili di Servizio.

Il Dipartimento di Medicina Veterinaria di Teramo risulta autorizzata dalla ASL di Teramo alla detenzione de farmaci ai sensi degli artt. 65, 80 e 84 del D.Lgs 196/2003 e s.m.i.

Inoltre, l'OVUD nella persona del direttore Sanitario, è autorizzata dal Ministero della Salute all'emissione di ricette elettroniche (Autorizzazione Sanitaria codice SV-130TE011605 dell'OVUD).

Il responsabile per la gestione amministrativa farmacie interne:

- riceve la richiesta di acquisto (RDA) da parte del Servizio ospedaliero richiedente;
- effettua gli ordini di acquisto sul MePA e fuori MePA con le stesse modalità riportate in precedenza;
- controlla la ricetta elettronica inserita dal medico veterinario e comunica alla farmacia/ditta aggiudicatrice della fornitura il pin e il numero della ricetta e, nel caso di farmaci stupefacenti, richiede la ricetta cartacea in triplice copia;

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Rev. 3 del 01/02/2023 Pag. 36 a 45
---	---	---

- riceve le ricette cartacee in triplice copia per farmaci stupefacenti, timbrate e firmate da ciascun Responsabile di Servizio e spedisce le stesse a mezzo raccomandata;
- una copia della ricetta cartacea per farmaci stupefacenti, firmata e datata dalla farmacia/ditta presso cui è stato effettuato l'acquisto, è conservata in originale unitamente al registro di carico/scarico;
- registra sui files degli ordini di ogni servizio, situazione sempre aggiornata con monitoraggio delle quantità e disponibilità di riepiloghi periodici ai responsabili di servizio interno;
- al ricevimento dei farmaci effettua il controllo delle quantità, dei lotti e delle scadenze ed effettua la loro conservazione fino alla consegna al responsabile di servizio di riferimento o suo delegato;
- compila e conserva i registri di carico/scarico farmaci previsti per legge.

Controllo materiale in ingresso

Il materiale acquistato è controllato dal referente che ha fatto internamente la richiesta di acquisto. In caso di ordine arrivato inesatto o materiale danneggiato il referente che ha fatto la richiesta di acquisto né da comunicazione al servizio contabilità e amministrazione che provvede a ricontattare il fornitore e a fare l'eventuale reso.

Contratto con personale esterno

Per quanto riguarda i docenti esterni a contratto e il personale dell'OVUD esterno, il Dipartimento stipula con loro delle convenzioni. Il reclutamento di questo personale altamente qualificato/specializzato avviene a fronte di una ricerca interna di risorse e nel caso in cui i profili richiesti non sono presenti all'interno dell'ATENEO vi è l'emissione di un bando pubblico in cui si specificano requisiti professionali da avere, eventuali esperienze pregresse, modalità di accesso al bando, mansioni che si andranno a svolgere e gli aspetti economici.

8.5 Erogazione dei servizi

8.5.1 Controllo dell'erogazione dei servizi

Didattica

Per quanto riguarda la didattica gli studenti sanno quali sono i programmi del Corso di Studio che sono debitamente pubblicizzati sul sito internet dell'Università di Teramo.

Tutte le informazioni relative alla didattica si possono reperire facilmente sul sito dell'Ateneo che è prontamente aggiornato in caso di cambiamenti.

Al fine di verificare il buon esito dell'attività didattica agli studenti è chiesto di compilare un questionario quando hanno seguito almeno 2/3 di ogni insegnamento.

La compilazione avviene on-line e in maniera anonima. Il questionario ha lo scopo di rilevare le opinioni degli studenti sull'insegnamento che si sta seguendo e consente di dare una valutazione sugli insegnamenti e sulla docenza.

Il presente documento è di esclusiva proprietà del Dipartimento di Medicina Veterinaria dell'Università di Teramo. È emesso in forma controllata e non può essere riprodotto, usato o divulgato al di fuori dello scopo per cui viene fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta rilasciata dal Dipartimento di Medicina Veterinaria dell'Università di Teramo.

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Rev. 3 del 01/02/2023 Pag. 37 a 45
---	---	---

La valutazione dei dati è fatta dall'Ateneo (Ufficio statistico) che poi manda i risultati al singolo docente, al Direttore del Dipartimento e al Presidente del Corso di Studio.

In caso di giudizio negativo se ne discute in Commissione Assicurazione Qualità di corso di studio. Poi si porta in consiglio di Corsi di Laurea e si rende pubblica la criticità (solo in caso di criticità ripetute negli anni o gravi).

Anche per i pre-corsi organizzati dal Dipartimento è stato elaborato un questionario di valutazione che è inviato direttamente dal Servizio supporto alla didattica a tutti i partecipanti. I questionari sono valutati dal Servizio di supporto alla didattica e i risultati sono inviati al direttore e ai presidenti di corsi di studio e discussi in occasione del primo consiglio di Dipartimento utile.

La stessa metodologia di valutazione è utilizzata per la summer school e per gli open house effettuati mensilmente da febbraio a giugno di ogni anno. La summer school invece è organizzata nel periodo estivo (luglio) ed è rivolta agli studenti che vogliono iscriversi a un corso di laurea del Dipartimento.

Le attività di tirocinio, che coinvolgono gli studenti dell'ultimo anno di corso, possono essere svolte internamente al Dipartimento o presso enti esterni, sono monitorate attraverso l'utilizzo di questionari di soddisfazione. La valutazione è effettuata al termine di periodo di tirocinio e riporta il grado di soddisfazione da parte dello studente nei confronti dell'ente esterno e viceversa (anche ente esterno valuta studente). La valutazione è effettuata anche per il tirocinio interno (lo studente valuta il docente e viceversa).

Gli studenti che accedono al dottorato di ricerca valutano anche questi le attività svolte nel periodo di dottorato attraverso la compilazione di questionario di soddisfazione.

Servizi ospedalieri

Le attività svolte all'interno dell'Ospedale Veterinario Universitario Didattico (OVUD) sono le seguenti sono quelli afferenti ai seguenti servizi.

1. Pronto soccorso H24;
2. Chirurgia dei piccoli animali e diagnostica per immagini;
3. Medicina interna dei piccoli animali;
4. Riproduzione dei piccoli animali;
5. Riproduzione dei grandi animali;
6. Medicina e chirurgia del cavallo;
7. Medicina d'urgenza e Terapia Intensiva Piccoli Animali (MEDURG).

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Rev. 3 del 01/02/2023 Pag. 38 a 45
---	---	---

I servizi offerti dall'OVUD sono ampiamente pubblicizzati e dettagliati sul sito del Dipartimento.

I dettagli operativi e le modalità di controllo delle attività dell'OVUD sono riportati nel documento "Disposizioni di biosicurezza e gestione delle procedure delle attività dell'Ospedale Veterinario Universitario Didattico (OVUD)" e nel documento "P 02 – Flussi Ospedale".

8.5.2 Identificazione e rintracciabilità

L'identificazione e la rintracciabilità dei prodotti chimici, dei materiali di consumo e dei farmaci è garantita dal mantenimento della codifica/identificazione data dalla casa produttrice.

Per quanto riguarda la tracciabilità delle cartelle cliniche questo è garantito da una codifica associata alla cartella e dalla gestione di queste ultime con un software di gestione dedicato.

Per quel che riguarda gli studenti c'è data base di segreteria ESSE3 CINECA in cui si registrano tutte le attività legate allo studente dal momento dell'iscrizione al momento della laurea.

8.5.3 Proprietà che appartengono ai clienti e ai fornitori

Proprietà che appartengono ai clienti

Le proprietà che appartengono ai clienti sono gli animali (pazienti) curati/visitati presso l'OVUD e i campioni analitici analizzati presso i laboratori dell'OVUD.

In entrambi i casi il personale dell'OVUD presta la massima attenzione nel gestire i pazienti e i campioni analitici.

Nel caso in cui si dovessero verificare dei danneggiamenti ai campioni analitici e/o smarrimenti degli animali (pazienti) o danni ai pazienti o dei campioni analitici destinati al laboratorio dell'OVUD, questo costituirebbe una situazione non conforme e quindi si dovrà dare avvio alla gestione di una non conformità come previsto dalla procedura P05 "Gestione delle non conformità e delle azioni correttive". Inoltre, chiunque ravvisi una situazione simile ne deve dare immediata comunicazione al diretto superiore, il quale provvederà a comunicare l'accaduto al Direttore Sanitario che provvederà a sua volta a darne comunicazione immediata al cliente.

Proprietà che appartengono ai fornitori

Le proprietà che appartengono ai fornitori possono essere costituite solo da alcune attrezzature prese a noleggio con riscatto.

Si tratta tuttavia di un numero esiguo di attrezzi/strumenti il resto è tutto di proprietà del Dipartimento.

Ad ogni modo gli utilizzatori di tali attrezzature/strumenti sono consapevoli che l'attrezzatura non è di proprietà del Dipartimento di Medicina Veterinaria e che, come ogni altra strumentazione in dotazione del Dipartimento, deve essere utilizzata solo per gli scopi previsti e con la massima attenzione al fine di evitare possibili danneggiamenti.

Nel caso in cui si dovessero verificare dei danneggiamenti questo costituirebbe una situazione non conforme e quindi si dovrà dare avvio alla gestione di una non conformità come previsto dalla

Il presente documento è di esclusiva proprietà del Dipartimento di Medicina Veterinaria dell'Università di Teramo. È emesso in forma controllata e non può essere riprodotto, usato o divulgato al di fuori dello scopo per cui viene fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta rilasciata dal Dipartimento di Medicina Veterinaria dell'Università di Teramo.

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Rev. 3 del 01/02/2023 Pag. 39 a 45
---	---	---

procedura P05 “Gestione delle non conformità e delle azioni correttive”. Inoltre, chiunque ravvisi una situazione simile ne deve dare immediata comunicazione al diretto superiore, il quale provvederà a comunicare l'accaduto al Responsabile del Servizio attività amministrativo/contabile che provvederà a darne comunicazione immediata al fornitore.

8.5.4 Preservazione

Il Dipartimento di Medicina Veterinaria di Teramo assicura la corretta conservazione di:

- Tutti i materiali di consumi, prodotti chimici, farmaci in uso presso l'ospedale e i vari laboratori del Dipartimento;
- Tutte le attrezzature e macchinari;
- Tutti i campioni biologici;
- I referti clinici;
- La documentazione afferente gli studenti universitari e il personale del Dipartimento.

Nel fare questo prende in considerazione:

- Le schede tecniche e di sicurezza dei materiali, prodotti chimici e farmaci;
- Le prescrizioni del D.Lgs. 81/2008 in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;
- I manuali d'uso e manutenzione delle attrezzature e macchinari;
- Le buone prassi di conservazione e manipolazione dei campioni biologici.

Per quanto riguarda la documentazione (sia essa cartacea che su supporto informatico) è garantita la privacy inerente i dati sensibili in conformità a quanto prevista dalla normativa in vigore.

8.5.5 Attività di post-consegna

L'organizzazione non effettua attività di post consegna per via della tipologia dei servizi offerti e di cui si è discusso all'interno del presente documento.

Infatti, l'organizzazione non produce né commercializza prodotti per i quali sono previsti possibili interventi presso i clienti di installazione o interventi in garanzia.

8.5.6 Controllo delle modifiche

Tutte le modifiche apportate durante l'erogazione del servizio sono tenute sotto controllo da parte del Dipartimento di Medicina Veterinaria di Teramo.

Queste sono gestite e approvate dal consiglio di Dipartimento.

8.6 Rilascio di prodotti e servizi

Tutte le attività svolte all'interno dell'organizzazione siano esse le prestazioni dell'OVUD, che la didattica universitaria che le attività di ricerca sono sottoposti a controlli e monitoraggio periodici e intermedi.

Solo a fronte di controlli con esito positivo l'attività prosegue verso lo step successivo e la conseguente conclusione dell'attività stessa e rilascio del servizio/prodotto all'esterno (sia esso il

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Rev. 3 del 01/02/2023 Pag. 40 a 45
---	---	---

prodotto della ricerca – ovvero l’articolo – che il prodotto studente (laureato) che le dimissioni o la refertazione nel caso dei pazienti dell’OVUD).

8.7 Controlli degli output non conformi

La necessità di rilevare, identificare e registrare le non conformità nelle attività eseguite, al fine di adottare adeguate misure per evitare il ripetersi delle stesse, costituisce un insieme di attività di particolare importanza, da gestire e monitorare con la massima attenzione durante tutti i processi.

A tale fine il Dipartimento di Medicina Veterinaria di Teramo ha predisposto la procedura P05 “Gestione delle non conformità e delle azioni correttive” che serve per:

- individuare servizi non conformi;
- bloccare lo svolgimento di attività non conformi;
- individuare le opportune correzioni da apportare;
- analizzare la causa della/e non conformità al fine di individuare le opportune azioni correttive atte ad eliminare la non conformità ed evitare che la stessa si ripresenti;
- verificare l’efficacia delle azioni correttive intraprese.

9. VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione

9.1.1 Generalità

Il Dipartimento di Medicina Veterinaria di Teramo ha determinato:

- a) cosa sia necessario monitorare e misurare;
- b) i metodi per il monitoraggio, la misurazione, l’analisi e la valutazione, ove applicabile, al fine di assicurare risultati validi;
- c) quando il monitoraggio e la misurazione devono essere effettuati;
- d) quando i risultati derivanti dal monitoraggio e dalla misurazione devono essere analizzati e valutati.

Il Dipartimento valuta le prestazioni e l’efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

I dati di monitoraggio e misurazioni sono valutati in occasione del riesame della direzione annuale e sono conservati come informazioni documentate.

9.1.2 Soddisfazione del cliente/utente (studenti)

La qualità della didattica viene monitorata attraverso la compilazione periodica dei documenti previsti dall’ANVUR, nello specifico:

- Scheda Unica Annuale del Corso di Studio (SUA-CdS)
- Scheda di monitoraggio annuale
- Rapporto di riesame ciclico

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Rev. 3 del 01/02/2023 Pag. 41 a 45
---	---	---

In particolare la Scheda di monitoraggio annuale è un sintetico commento critico a indicatori riguardanti carriere degli studenti, attrattività e internazionalizzazione, occupabilità dei laureati, quantità e qualificazione del corpo docente e soddisfazione dei laureati, che i CdS devono redigere secondo un modello predisposto dall'ANVUR. E' redatta dalla Commissione per l'Assicurazione della Qualità del Corso di Studi.

Per quanto riguarda la soddisfazione dell'utente dell'OVUD, questa è monitorata con l'utilizzo di un questionario di soddisfazione cliente che è somministrato a cura dell'Accettazione al momento della registrazione del paziente.

Periodicamente, e comunque almeno annualmente in fase di riesame della direzione il RSGQ esamina i risultati dei questionari e li condivide con il Direttore del Dipartimento e con il Direttore Sanitario. In fase di riesame si definiscono eventuali azioni da intraprendere.

9.1.3 Analisi e valutazione

I risultati derivanti dall'analisi e valutazione dei monitoraggi sono utilizzati per valutare:

- la conformità del servizio offerto;
- il grado di soddisfazione dell'utenza;
- le prestazioni e l'efficacia del SGQ;
- se la pianificazione è stata condotta efficacemente;
- l'efficacia delle azioni intraprese a fronte dei rischi e delle opportunità;
- le prestazioni dei fornitori esterni;
- l'esigenza di miglioramento del SGQ.

9.2 Audit interno

Al fine di accertare se il SGQ:

- è in accordo con quanto pianificato e con i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015;
- è efficace;

il Dipartimento di Medicina Veterinaria pianifica ed esegue degli audit interni. Gli audit sono eseguiti sulla base di quanto descritto nel presente paragrafo e dettagliato nella procedura P04 Audit interni.

Il RSGQ redige annualmente un Programma di audit interno da svolgere sul sistema di gestione per la qualità. Tutte le funzioni/processi aziendali e gli elementi del sistema sono sottoposti ad almeno un audit interno all'anno. La frequenza degli audit interni è differenziata in relazione ai rischi e alle opportunità valutate, alla criticità delle funzioni o dei processi da verificare, alle fonti di rischio e ai risultati degli audit precedenti.

Il programma di audit interno è approvato dal Direttore del Dipartimento.

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Rev. 3 del 01/02/2023 Pag. 42 a 45
---	---	---

Possono essere eseguiti anche degli audit interni su base non programmata quando situazioni particolari lo richiedono.

Tutti gli audit interni sono svolti da personale interno e/o esterno al Dipartimento opportunamente qualificati e addestrati per la conduzione degli audit, dotati di idonea competenza professionale e del grado di indipendenza necessario per assicurare il buon esito dell'audit.

Durante gli audit interni viene verificata l'attuazione e l'aggiornamento di quanto definito nelle procedure e vengono controllate le registrazioni del sistema in modo da trarre informazioni sull'efficacia e l'efficienza del SGQ e poterne valutare lo stato di implementazione e mantenimento.

Le modalità con cui il Dipartimento:

- pianifica, stabilisce, attua e mantiene il programma di audit interno;
- definisce il criterio e il campo di applicazione per ciascun audit;
- seleziona gli auditor;
- assicura che i risultati degli audit siano riportati ai pertinenti livelli funzionali;
- adotta correzioni e azioni correttive appropriate;
- conserva le informazioni documentate quale evidenza dell'attuazione del programma di audit e dei risultati degli audit;

sono dettagliate nella procedura gestionale P04 Audit interni.

9.3 Riesame della Direzione

La Direzione, nella persona del Direttore del Dipartimento di Medicina Veterinaria di Teramo, riesamina il Sistema di Gestione per la Qualità annualmente, per assicurarne la continua idoneità, adeguatezza ed efficacia.

Elementi in ingresso

Gli elementi in ingresso al Riesame della Direzione sono almeno i seguenti:

- a) lo stato delle azioni derivanti dai riesami precedenti;
- b) i cambiamenti nei fattori esterni e interni che sono rilevanti per il Sistema di Gestione per la Qualità;

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Rev. 3 del 01/02/2023 Pag. 43 a 45
---	---	---

c) le informazioni sulle prestazioni e sull'efficacia del SGQ, compresi gli andamenti relativi a:

- 1) soddisfazione dei clienti e informazioni di ritorno delle parti interessate rilevanti;
- 2) misura in cui gli obiettivi per la qualità sono stati raggiunti;
- 3) prestazione dei processi e conformità dei servizi offerti;
- 4) non conformità e azioni correttive;
- 5) risultati di monitoraggio e misurazione;
- 6) risultati degli audit;
- 7) prestazioni dei fornitori.

d) l'adeguatezza delle risorse;

e) l'efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità;

f) le opportunità per il miglioramento continuo;

g) stato di adeguatezza della politica per la qualità.

I dati degli elementi in ingresso al riesame della direzione sono raccolti a cura del RSGQ.

Elementi in uscita

Gli elementi in uscita del riesame della Direzione includono:

- opportunità di miglioramento;
- risorse necessarie;
- efficacia delle azioni intraprese per affrontare rischi e opportunità.

Il riesame della direzione è verbalizzato in una relazione che è conservata a cura del RSGQ per almeno tre anni.

10. MIGLIORAMENTO

10.1 Requisiti generali

Il Dipartimento di Medicina Veterinaria di Teramo ha determinato le opportunità di miglioramento (vedi analisi del contesto) e attua le azioni necessarie per soddisfare i requisiti dei clienti/utenti e accrescerne di conseguenza la soddisfazione.

Le attività di miglioramento comprendono:

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Rev. 3 del 01/02/2023 Pag. 44 a 45
---	---	---

- il miglioramento dei servizi offerti per soddisfare i requisiti delle parti interessate rilevanti e per affrontare le esigenze e aspettative future;
- la correzione, la prevenzione e la riduzione degli effetti indesiderati;
- il miglioramento delle prestazioni e dell'efficacia del SGQ.

10.2 Non conformità e azioni correttive

Il Dipartimento di Medicina Veterinaria di Teramo ha predisposto una procedura per definire le modalità di gestione delle non conformità e delle relative azioni a seguire (azioni correttive) (P05 "Gestione delle non conformità e delle azioni correttive").

Quando si verifica una non conformità il Dipartimento:

a) reagisce alla non conformità e, per quanto applicabile:

- 1) intraprende azioni per tenerla sotto controllo e correggerla;
- 2) ne affronta le conseguenze;

b) valuta la necessità di intervenire per eliminare la/e causa/e della non conformità così da impedirne il ripetersi:

- 1) riesaminando e analizzando la non conformità;
- 2) determinando le cause della non conformità;
- 3) determinando se esistono o potrebbero verificarsi non conformità simili;

c) attuare le necessarie azioni correttive;

d) riesaminare l'efficacia delle azioni correttive intraprese;

e) aggiornare, se necessario, i rischi e le opportunità degerminati nel corso della pianificazione;

f) se necessario, apportare modifiche al Sistema di Gestione per la Qualità.

E' responsabilità di chiunque rileva una **non conformità** segnalarla al proprio responsabile il quale provvederà a gestirla nelle forme previste e definite nella procedura P05 e deciderà quale sarà la correzione più opportuna per risolvere la non conformità. La non conformità viene registrata nel modulo "Rapporto di non conformità/azione correttiva", ne viene individuata la causa e viene decisa la correzione. La correzione della non conformità, prima di diventare operativa, deve essere approvata dal RSGQ. Alla data di chiusura della non conformità (come stabilito sul rapporto di non conformità) si verificherà l'esito della correzione.

Le **azioni correttive** hanno lo scopo di eliminare, una volta individuate, le cause che hanno provocato la situazione non conforme.

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Rev. 3 del 01/02/2023 Pag. 45 a 45
---	---	---

Ogni richiesta di azione correttiva è registrata sul modulo "Rapporto di non conformità/azione correttiva" nel quale è riportata l'azione correttiva da intraprendere al fine di eliminare la causa della non conformità rilevata ed evitare che si possa ripetere nel tempo.

Nel modulo di registrazione delle azioni correttive vengono anche indicate risorse necessarie e le responsabilità di attuazione. Prima di essere attuata, ogni azione correttiva deve essere approvata dal Direttore. Il controllo dell'attuazione e dell'efficacia delle azioni correttive avviene mediante verifiche periodiche sullo stato di avanzamento.

Le azioni correttive sono adeguate agli effetti delle non conformità riscontrate.

10.3 Miglioramento continuo

Il Dipartimento di Medicina Veterinaria dell'Università degli Studi di Teramo fa in modo di migliorare continuamente l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità adottato.

Nel fare ciò considera i risultati dei monitoraggi, analisi e valutazioni e degli output del riesame della direzione.