



Verbale Riesame della Direzione

Il gruppo di lavoro per il riesame della Direzione si riunisce alle ore 10.00 del giorno 20 giugno 2016 presso gli uffici della Direzione del Dipartimento di Scienze Veterinarie, sede di Grugliasco.

Sono presenti:

prof. Giovanni Re - Direttore del Dipartimento Scienze Veterinarie
prof.ssa Tiziana Civera – Vicedirettore per la didattica
prof. Sergio Rosati – Vicedirettore per la ricerca
prof.ssa Paola Sacchi – Delegato del Direttore per la Qualità
prof. Alberto Tarducci – Presidente Corso di laurea Magistrale a ciclo unico in Medicina Veterinaria
prof. Achille Schiavone – Presidente Corso di laurea in Produzioni e Gestione degli Animali in Allevamento e Selvatici
prof. Luca Rossi – Delegato del Direttore per EAEVE e rapporti internazionali
dott. Peter John Mazzoglio – coordinatore EP, RGQ
dott.ssa Alessandra Rota – Manager Didattico Laurea Magistrale in Medicina Veterinaria

Presiede la seduta il professor Giovanni Re, Direttore del Dipartimento, funge da segretario verbalizzante la dott.ssa Alessandra Rota.

Il gruppo di riesame è stato convocato per discutere il seguente

ORDINE DEL GIORNO

- 1) Comunicazioni
- 2) Definizione degli obiettivi per la qualità coerenti con la Politica della qualità del DSV
- 3) Risultati *audit* esterni ed interni
- 4) Analisi dei fabbisogni di formazione e verifica del raggiungimento degli obiettivi formativi prefissati
- 5) Analisi dati studenti
- 6) Risultati sulle valutazioni delle attività didattiche
- 7) Dati relativi alla soddisfazione delle parti interessate e informazioni di ritorno
- 8) Prestazioni dei processi e conformità dei servizi
- 9) Dati e analisi dei follow up occupazionali
- 10) Analisi delle eventuali non conformità emerse
- 11) Identificazione delle aree soggette a miglioramento e relative proposte
- 12) Varie ed eventuali

1. Comunicazioni

Il Direttore del Dipartimento illustra le modalità con cui sarà condotto il Riesame della Direzione previsto dalle Norme ISO 9001:2008 per l'anno 2016 e ricorda che è in fase di aggiornamento il Manuale della Qualità che sarà sottoposto ad approvazione da parte del Consiglio di Dipartimento in data 23/06/2016. Il Direttore ricorda che nel rapporto di audit relativo alla visita di sorveglianza ISO dello scorso anno era stato suggerito di “provare ad integrare i sistemi di controllo AVA, ISO ed EAEVE sia per rendere più efficaci la raccolta dei dati sia per gli audit interni”. A tal fine il



Verbale Riesame della Direzione

Direttore propone di basare l'attività di riesame sull'analisi e sull'integrazione dei documenti già prodotti nell'ambito dei processi di AQ previsti dai sistemi di controllo sopra citati.

Il Direttore ricorda che gli obiettivi strategici del Dipartimento sono delineati nel Piano di programmazione triennale 2015-2017 (allegato 1 cartaceo) che rappresenta il documento di pianificazione e monitoraggio del Dipartimento e viene recepito ed integrato nella documentazione di sistema. Sottolinea che il Piano di programmazione triennale dovrà essere sottoposto a revisione e dovrà essere esteso fino al 2018.

Il Direttore illustra il piano di *audit* (allegato 2 cartaceo) che è pervenuto dall'Ente e stabilisce la sequenza degli interventi, compatibilmente con la disponibilità di ciascuna delle persone che saranno coinvolte.

Il Direttore ricorda che nel corso del 2015 sono stati revisionati il Regolamento di Funzionamento ed il Regolamento Didattico del Dipartimento, nonché i Regolamenti Didattici dei Corsi di Studio per adeguarli ai modelli organizzativi proposti dall'Ateneo. Sono state inoltre delineate in maniera più chiara le funzioni, i compiti e le composizioni della Commissione Didattica Paritetica e della Commissione Consultiva Paritetica, come previsto dal Riesame della Direzione del 2015.

Il Direttore ricorda inoltre che nel corso dell'anno 2015 sia la Struttura Didattica Speciale Veterinaria sia la Biblioteca Interdipartimentale di Scienze Agrarie e Veterinarie, hanno ottenuto la certificazione ISO 9001:2008. In considerazione del fatto che entrambe le strutture forniscono servizi relativi all'erogazione dei Corsi di Studio, il Direttore sottolinea che l'acquisizione di queste certificazioni rappresenta un elemento molto importante anche per i processi di AQ del Dipartimento.

2. Definizione degli obiettivi per la qualità coerenti con la Politica della Qualità

Il Dipartimento di Scienze Veterinarie, in accordo con le Direttive Europee 36/2005 CE e UE 55/2013, la legislazione italiana (DM n. 509/1999 e n. 270/2004, Dlgs 27 gennaio 2012 n.19, DM 47 del 30 gennaio 2013), le SOP dell'EAEVE, le indicazioni previste dal Sistema AVA/MIUR e le procedure per la certificazione ISO 9001, persegue la Politica della Qualità in tutte le attività istituzionali di didattica, ricerca e servizi.

I documenti di riferimento per la definizione degli obiettivi per la qualità sono:

- il piano di programmazione triennale 2015-2017,
- i rapporti di riesame dei corsi di studio,
- la relazione annuale della Commissione Didattica Paritetica della Scuola di Agraria e Medicina Veterinaria (SAMEV),
- le nuove SOPs EAEVE (versione Uppsala 2016),
- le indicazioni emerse a seguito della valutazione ANVUR del CLMCU in Medicina Veterinaria.

Gli obiettivi prioritari che rivestono particolare importanza per il Dipartimento sono quelli che impattano in maniera significativa sugli aspetti organizzativi e gestionali. Il Direttore nello specifico indica (rif. Allegato 1 bis, obiettivi per la qualità):

- Gestione del processo di revisione delle funzioni e competenze a seguito della riorganizzazione dei servizi tecnici e amministrativi di Ateneo, di concerto con la SAMEV.
- Completamento del processo di riordino del triennio del Corso di studi in Medicina Veterinaria;
- Rinnovo della certificazione del Sistema Gestione Qualità e transizione alla norma UNI EN ISO 9001:2015;
- Estensione del perimetro della certificazione ISO includendo tutta la formazione di III livello;



Verbale Riesame della Direzione

- Impegno a proseguire nel processo di accreditamento EAEVE.

Nell'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità il Dipartimento si è organizzato affiancando alla figura del Delegato del Direttore per la Qualità e al gruppo di lavoro per il rinnovo della certificazione ISO coordinato dal RGQ, i Gruppi del Riesame per i processi di autovalutazione e valutazione dei corsi di studio (ANVUR), coordinati dai Presidenti dei CCS e i Gruppi di Lavoro per la Certificazione EAEVE.

La prof.ssa Civera sottolinea che il Presidio per la Qualità sta valutando di proporre una nuova organizzazione degli organi collegiali che si occupano di AQ. Si prevede l'istituzione di una Commissione, a livello di CdS, per il monitoraggio dei dati e l'attività di riesame. Sarà pertanto necessario definire flussi e responsabilità per la gestione dei processi che attualmente vengono gestiti dalla Commissione Consultiva Paritetica di Dipartimento e dai Gruppi di Riesame.

Il Direttore propone di inserire anche questo elemento negli obiettivi per la Qualità.

La prof.ssa Sacchi sottolinea che sarà necessario anche prevedere una cadenza più regolare nella convocazione dei Consigli di Corso di Studio, al fine di agevolare il flusso di comunicazione fra le diverse commissioni e permettere un confronto a livello collegiale delle varie tematiche riguardanti il Corso di Studio.

3. Risultati *audit* esterni ed interni

Il prof. Re ricorda che nel mese di luglio 2015 il Dipartimento ha superato positivamente la visita di sorveglianza da parte dell'ente certificatore sul Sistema di Gestione Qualità.

Nel mese di novembre 2015 il CLMCU in Medicina Veterinaria è stato sottoposto alla visita di valutazione della Commissione di Esperti Valutatori (CEV) ANVUR nell'ambito del processo di accreditamento di Ateneo. Nel mese di aprile 2016 è pervenuta la valutazione preliminare effettuata dalla CEV dalla quale risulta una gestione dei processi di AQ generalmente buona, con alcune segnalazioni di prassi eccellenti (allegato 3 cartaceo). Il Gruppo del Riesame ha elaborato delle osservazioni che sono state presentate alla CEV (vd. verbale Gruppo del Riesame del 06/06/2016, allegato 4 cartaceo) ed entro la fine del mese di luglio verrà reso noto il giudizio definitivo.

L'attività preparatoria alla visita ANVUR ha previsto un'attività di audit condotto da esperti d'Ateneo che ha fornito utili spunti di miglioramento per la preparazione dell'audit esterno ANVUR.

Il Direttore comunica che la calendarizzazione degli audit interni si è discostata dalla pianificazione prevista nel piano audit 2015/2016 in quanto gli uffici della segreteria didattica e della segreteria amministrativa hanno fortemente modificato la loro organizzazione nel corso dell'anno ed è stato attuato un processo di revisione dei mansionari e delle competenze.

Nel corso degli *audit* interni (allegato 5 cartaceo), effettuati all'inizio di giugno, sono state verificate tutte le funzioni coinvolte nei diversi processi. Non sono state rilevate non conformità, ma si sottolinea che alcuni servizi possono essere migliorati ed i suggerimenti emersi nel corso dei colloqui sono stati specificati nei rapporti di audit interno alla voce "Osservazioni/raccomandazioni". E' stato fatto un audit specifico per i manager didattici, visto la specificità della loro attività.

Dagli audit interni sono emerse alcune criticità in relazione ai processi ECM. In data 19/06/2015 è stata effettuata una visita ispettiva della Regione e sono state rilevate alcune non conformità. La Presidente della Commissione ECM ha prodotto un documento contenente alcune motivazioni giustificative ed alcune azioni correttive (allegato 5 bis, cartaceo). Si suggerisce di ampliare la composizione della Commissione con l'inserimento di unità di personale tecnico per la gestione di



Verbale Riesame della Direzione

aspetti amministrativi e logistici e di unità di personale docente per rafforzare il processo di individuazione dei fabbisogni formativi del mondo della professione.

Viene illustrato il piano *audit* per l'anno 2016/2017 (allegato 6 cartaceo).

4. Analisi dei fabbisogni di formazione e verifica del raggiungimento degli obiettivi formativi prefissati

Nel corso della riunione vengono recepite le informazioni pervenute dai Presidenti di CCS, dal Presidente della Commissione Consultiva Paritetica, dal Presidente della Commissione Tirocinio e dal Direttore. Si sottolinea che l'offerta formativa del Dipartimento per l'anno accademico in corso è stata erogata in maniera regolare.

Il Prof. Tarducci, Presidente del CLMCU in Medicina Veterinaria evidenzia che sono stati avviati i lavori dei tavoli tecnici con le parti sociali, finalizzati ad allineare il percorso formativo del CdS alle competenze richieste dal mondo della professione. La composizione dei tavoli di lavoro è allegata al presente verbale (allegato 7 cartaceo). I dati che emergeranno dai tavoli di lavoro con il mondo della professione saranno integrati ai dati emersi dall'analisi delle Unità Didattiche ed utilizzati dai tavoli di lavoro per il riordino del triennio della laurea magistrale (vd. verbale CCP del 04/04/2016, allegato 8 cartaceo)

Il prof. Tarducci segnala che in data 29/09/2016 il Presidio per la Qualità ha organizzato un incontro di formazione relativo alle modalità di consultazione con le parti sociali. Il prof. Tarducci estenderà l'invito all'evento a tutti i componenti del Gruppo di Riesame ed a tutti i coordinatori dei tavoli di lavoro con le parti sociali.

Ricorda inoltre che è stato predisposto un questionario per la valutazione delle competenze dei neolaureati abilitati in Medicina Veterinaria da erogare ai membri esterni della Commissione Esami di Stato per l'abilitazione alla professione del Medico Veterinario.

Si suggerisce di approntare un questionario da erogare ai laureati che hanno appena sostenuto l'Esame di Stato al fine di identificare eventuali competenze/aree disciplinari per le quali ritengono che la preparazione fornita dal percorso formativo del CdS non sia stata adeguata. I risultati di questo questionario potrebbero fornire un ulteriore elemento di riflessione per il lavoro di riordino del triennio.

Il prof. Schiavone, Presidente del CL in Produzione e Gestione degli Animali in Allevamento e Selvatici, illustra quanto emerso dalla consultazione con le parti sociali che è stata effettuata nel mese di ottobre 2015 con lo scopo di avviare un processo di verifica dei contenuti del CdS rispetto alle esigenze del mondo della professione.

Sono stati contattati circa 70 Enti ai quali è stato chiesto di compilare un questionario per via telematica. Dall'analisi dei dati emergono 4 ruoli professionali riconosciuti, in uscita dal CdS, dal mondo della professione: tecnico faunistico; tecnico zootecnico-animale da reddito; tecnico zootecnico-animale da compagnia; tecnologo alimentare. Dall'analisi dei questionari risulta che i ruoli professionali per cui le competenze fornite dal CdS risultano maggiormente rispondenti sono il tecnico faunistico e il tecnico zootecnico-animale da reddito. Enti/Aziende considerano che la preparazione degli studenti di PGAAS rispetto ai ruoli di tecnico zootecnico-animale da compagnia e tecnologo alimentare sia di livello inferiore. Tale risultato è coerente all'offerta formativa che è maggiormente focalizzata sugli aspetti legati agli animali da reddito e alla gestione della fauna selvatica. Il prof. Schiavone rileva che recentemente è stata ampliata l'offerta formativa relativa agli aspetti legati agli animali da compagnia e della tecnologia degli alimenti attraverso l'istituzione e/o



Verbale Riesame della Direzione

rimodulazione di nuovi corsi a scelta. Ulteriori azioni in questo senso potranno essere proposte nell'ambito del processo di revisione dell'offerta formativa che è scaturito dalla raccolta e dall'analisi delle Unità Didattiche.

5. Analisi dati studenti

Per l'analisi dei dati studenti si rimanda a quanto indicato nei rapporti di riesame annuale del CdS (allegato 9 cartaceo)

6. Risultati sulle valutazioni delle attività didattiche

In merito alla valutazione della qualità della didattica, vengono presentate le relazioni del delegati Edumeter (allegato 10 cartaceo) sui dati dei questionari erogati per il semestre dispari del corrente anno accademico. I dati relativi ai corsi del semestre pari non sono ancora disponibili in quanto la finestra di valutazione si chiuderà in data 29/07/2016.

Il Presidente della CCP comunica che le criticità emerse sono state trattate secondo quanto previsto dalle linee guida per la gestione per la "Gestione dei risultati per la valutazione della qualità della didattica secondo la nuova reportistica Edumeter: flussi, responsabilità, analisi dei dati, azioni correttive" (allegato 11 cartaceo). La prof.ssa Civera rileva però che, dall'applicazione di quanto previsto delle linee guida, è già emersa la necessità di apportare delle modifiche al fine di migliorare il processo. Gli interventi migliorativi saranno oggetto di discussione da parte degli organi collegiali proposti.

La prof.ssa Civera segnala inoltre che sono state rilevate delle criticità tecniche relative all'erogazione dei questionari di valutazione sugli esami che sono stati fatti compilare agli studenti per la prima volta. All'interno della finestra valutativa si è infatti passati da una modalità di erogazione dei questionari in relazione ai singoli moduli ad una modalità relativa all'esame nella sua globalità. Questo ha comportato delle difformità nella raccolta dei dati e dei valori difficilmente interpretabili in relazione al numero di schede compilate.

L'obbligatorietà della valutazione vincolata all'iscrizione agli esami ha inoltre comportato un ridotto numero di valutazioni sugli insegnamenti dell'ultimo anno di corso o comunque sostenuti in genere dagli studenti al termine del percorso formativo perché utili ai fini della preparazione per l'esame di stato.

In considerazione di quanto sopra la CCP ha proposto che i dati relativi ai questionari sugli esami fossero considerati nella loro globalità, al fine di avere una indicazione generale del livello di soddisfazione e di eventuali singole criticità. La CCP (o chi per essa) ha inoltre come obiettivo quello di definire delle linee guida anche per la gestione dei risultati dei questionari sugli esami. Luca dice che la nuova Commissione dovrà prendere in esame coerenza fra obiettivi didattica e forme che vengono utilizzate

7. Dati relativi alla soddisfazione delle parti interessate e informazioni di ritorno

Per quanto riguarda i dati relativi alla soddisfazione della parti interessate, si rimanda alla scheda SUA-CdS (quadro B6, allegato 11 cartaceo) e ai rapporti di riesame (allegato 9 cartaceo).

I dati relativi alle attività di tirocinio ed ai round clinici interni del corrente anno accademico verranno analizzati nella Commissione Tirocinio del 22/06/2016 e le indicazioni che emergeranno saranno un importante elemento di riflessione nell'ambito del processo di revisione del triennio del percorso formativo del CLMCU in Medicina Veterinaria.



Verbale Riesame della Direzione

8. Prestazioni dei processi e conformità dei servizi

Gli obiettivi e le le azioni di miglioramento previste per l'anno accademico 2015/2016 sono stati verificati nel corso della riunione e si ritengono parzialmente raggiunti come da documento allegato (tabella indicatori di processo, allegato 12 cartaceo).

Secondo quanto previsto dalla norma sezione 6 MQ al punto 6.2.2., c2 "formazione del personale tecnico amministrativo", il percorso di formazione sui temi della Gestione in Qualità ha visto la partecipazione del personale coinvolto nel processo di accreditamento ANVUR a molte attività di formazione organizzate dal Presidio della Qualità.

Il settore formazione ha inoltre organizzato un corso sulla transizione alla norma ISO 9001:2015.

Sono stati inoltre organizzati degli incontri per sensibilizzare il personale ai temi della Gestione in Qualità.

Nell'ambito dei processi legati alla gestione degli ECM la dott.ssa Scaglione, membro della Commissione ECM, ha preso parte ai seguenti corsi di formazione: "I referenti della qualità della formazione nel processo di accreditamento dei provider" e "Corso per progettisti di formazione". Assumerà quindi il ruolo di referente AQ per gli ECM.

9. Dati e analisi dei *follow up* occupazionali

I dati dei follow-up occupazionale sono pubblicati sul sito della SAMEV al seguente indirizzo:

<http://www.samev.unito.it/it/job-placement/follow-occupazionali>

I dati sono commentati nei rapporti di riesame (allegato 8 cartaceo) e nel quadro B7 (opinione dei laureati) della scheda SUA-CdS (allegato 11 cartaceo) congiuntamente alle indagini effettuate da Almalaurea.

Per quanto riguarda il CLMCU in Medicina Veterinaria, considerando che i primi laureati dell'ordinamento ai sensi del DM270 hanno conseguito il titolo nell'a.a. 2013/2014, si suggerisce che nell'a.a. 2016/2017 venga effettuata un'indagine di follow-up occupazionale. Per allora sarà possibile anche effettuare un monitoraggio sulla condizione dei laureati a 3 anni dalla laurea.

Per quanto riguarda il CL in Produzioni e Gestione degli Animali in Allevamento e Selvatici si rileva una scarsità del campione statistico relativo all'ultima indagine Almalaurea (8 questionari compilati)

Si suggerisce pertanto di effettuare una propria indagine di follow-up occupazionale finalizzata anche a valutare la pertinenza dell'attività lavorativa svolta rispetto al percorso universitario effettuato.

10. Analisi delle eventuali non conformità emerse

Non sono state segnalate non conformità, né sono pervenuti reclami.

Attraverso la compilazione del modulo "Osservazioni, reclami, apprezzamenti e proposte di miglioramento" sono giunte tre osservazioni/proposte di miglioramento che sono state gestite dalle figure di riferimento e delle quali, laddove ritenuto necessario, si è data comunicazione negli organi collegiali competenti (vd. allegato 13 cartaceo).

Ulteriori segnalazioni sono pervenute attraverso canali differenti (es. segnalazione al manager didattico, segnalazione al Presidente del CdS) ed anche in questi casi è stato dato seguito alle osservazioni ricevute da parte delle figure di riferimento e degli organi collegiali competenti (vd. allegato 14 cartaceo).

Si rileva una criticità, emersa più volte durante le riunioni della CCP, in relazione all'individuazione di figure di riferimento nell'ambito dei servizi tecnici e generali per lo svolgimento di determinate mansioni. Come azione correttiva immediata è stato istituito un gruppo di lavoro "Dispositivi a



Verbale Riesame della Direzione

supporto degli studenti” (vd. Verbale Consiglio del Dipartimento del 19/06/2016) ma si rileva la necessità di presidiare con particolare attenzione la riorganizzazione del servizio nell’ambito del processo di revisione delle funzioni e delle competenze dei servizi tecnici ed amministrativi proposto dall’Ateneo. Si suggerisce l’istituzione di un helpdesk per la richiesta di supporto tecnico che sia fruibile da tutte le parti interessate (docenti, studenti, personale TA).

11. Identificazione delle aree soggette a miglioramento e relative proposte

Tenendo in considerazione gli obiettivi emersi nel corso della riunione e dopo un approfondito esame, vengono proposte alcune azioni a supporto del raggiungimento dei macro obiettivi indicate nella tabella allegata al presente verbale (allegato 14 cartaceo).

12. Varie ed eventuali

Non essendovi altro da aggiungere la seduta è tolta alle ore 12.30.

Segretario verbalizzante
Dott.sa Alessandra Rota

Il Direttore
Prof. Giovanni Re