

SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ DEL CORSO DI LAUREA IN CONSERVAZIONE DEI BENI CULTURALI – A.A. 2019-2020

ORGANIZZAZIONE E RESPONSABILITÀ DELLA AQ DEL CORSO DI STUDIO

Il Corso di Studio (CdS) si è dotato di un sistema di Assicurazione della qualità (AQ) con lo scopo di tenere sotto controllo i processi di gestione.

I ruoli e le responsabilità nella gestione del Corso di studio sono di seguito delineate:

Coordinatore del Consiglio di Corso di Studio
Laura Stagno, laura.stagno@unige.it
Responsabilità e funzioni: <ul style="list-style-type: none"> ▪ svolge tutte le funzioni attribuite dallo Statuto dell'Ateneo e dal Regolamento didattico di Ateneo; ▪ coordina le commissioni e i responsabili delle attività del CdS; ▪ convoca il CCS e porta in approvazione la SUA-CdS, la SMA, i RCR; ▪ comunica al CCS i risultati di tutte le attività svolte dalle Commissioni e dai diversi responsabili delle attività; ▪ tiene i rapporti con il Comitato di indirizzo del corso ▪ dialoga con gli studenti ed i loro rappresentanti al fine di migliorare, in armonia con i membri delle diverse commissioni e con tutti i docenti del corso, l'offerta culturale e didattica del corso.

Commissione AQ di CdS
Docenti: LAURA STAGNO (coordinatore) NICOLA CUCUZZA BIAGIO SANTORELLI FABIO NEGRINO ANTONELLA ROVERE DANIELE SANGUINETI ELISABETTA ZURRU; rappresentante personale t.a. : LUCA GIACOMINI; rappresentanti studenti: LORENA POGGI.
Responsabilità e funzioni: <ul style="list-style-type: none"> ▪ compila e aggiorna entro i termini stabiliti la Scheda Unica Annuale (SUA-CdS); ▪ analizza e compila la Scheda di Monitoraggio Annuale (SMA); ▪ redige il Rapporto Ciclico di Riesame e monitora l'andamento delle attività di miglioramento proposte; ▪ analizza le segnalazioni e richieste da parte degli studenti, dei docenti, del personale TA in coerenza con le procedure stabilite dall'Ateneo; ▪ diffonde all'interno del CdS la cultura della qualità della formazione e dell'autovalutazione. ▪ analizza i questionari di valutazione della didattica, i questionari Almalaurea e le altre fonti informative (es. questionari degli enti o di aziende ospitanti); ▪ si occupa dell'offerta didattica programma ed erogata dal corso, e di tutto ciò che attiene alla didattica (si veda il punto successivo) ▪ analizza la relazione della Commissione Paritetica di Scuola.

<p>Commissione didattica</p> <p>Come indicato al punto precedente, alla Commissione AQ il CdS di Conservazione dei Beni culturali ha affidato anche i compiti in precedenza svolti dalla Commissione Didattica (delibera del CdS del 29.09.2016). La commissione didattica pertanto coincide con la commissione AQ.</p>
<p>Responsabilità e funzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ revisiona periodicamente il percorso formativo sulla base dei dati e indicazioni derivanti dalle attività di monitoraggio e organizza la sua erogazione, tenendo anche conto delle necessità di strutture e servizi; ▪ verifica la congruità tra CFU e carico didattico e la progressione nei semestri; ▪ revisiona periodicamente i requisiti di accesso e le modalità per le verifiche intermedie e finali; ▪ effettua l'armonizzazione dei programmi delle attività formative; ▪ controlla la completezza delle informazioni nelle schede insegnamento; ▪ verifica l'adeguatezza delle strutture didattiche e dei servizi per gli studenti.

<p>Comitato di indirizzo (Consulta)</p> <p>Il comitato di indirizzo è "di filiera", ovvero congiunto tra laurea triennale in Conservazione dei Beni Culturali e Laurea magistrale in Storia dell'arte e valorizzazione del patrimonio artistico.</p> <p>La composizione del Comitato è, per quanto riguarda gli interlocutori esterni al corso, la seguente:</p> <p>Enti</p> <ul style="list-style-type: none"> - Francesca Imperiale (direttore dell'Archivio di Stato di Genova e della Soprintendenza Archivistica della Liguria) - Chiara Masi (Ufficio Formazione e Rapporto con l'Università della Soprintendenza Archeologia, Belle Arti e Paesaggio) - Marta Conventi (Ufficio Formazione e Rapporto con l'Università della Soprintendenza Archeologia, Belle Arti e Paesaggio) - Elisabetta Piccioni, Direttore Polo Museale della Liguria, MIBAC (ad interim) - Yannis Kouraghios (Soprintendenza archeologica delle Cicladi) - Piera Castagnacci (direttore Beni Culturali e Politiche Giovanili, Comune di Genova) - Mauro De Gioia (direttore Ufficio Arte Sacra della Curia Arcivescovile di Genova) <p>Fondazioni</p> <ul style="list-style-type: none"> - Serena Bertolucci (Direttore Fondazione Palazzo Ducale) - Alessandro Bruschetti (Fondazione Bruschetti per l'Arte Islamica e Asiatica) - Roberto Timossi (Fondazione Compagnia di San Paolo) <p>Musei</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eike D. Schmidt (direttore generale della Galleria degli Uffizi) - Neville Rowley (conservatore del Bode Museum di Berlino) - Realtà private - Dario Cimorelli (Silvana editoriale) - Nadia Benappi (Galleria Benappi, Torino) - Antonella Berruti (Galleria di Arte Contemporanea Pinksummer).
<p>Responsabilità e funzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ esprime le necessità provenienti dalla società e dal mondo del lavoro e della cultura; ▪ fornisce un parere tra la coerenza del percorso di studio nel suo complesso e delle specifiche attività formative con la domanda di formazione; ▪ di conseguenza, contribuisce a chiarire punti di forza e punti di debolezza del corso e a suggerire strategie di miglioramento.

<p>Responsabile dell'orientamento in entrata</p> <p>Gianluca Ameri (per il CdS); Elisabetta Zurru (per la Scuola).</p>
<p>Gianluca Ameri, gianluca.ameri@unige.it (per il CdS); Elisabetta Zurru, elisabetta.zurru@unige.it (per la Scuola).</p>
<p>Responsabilità e funzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - organizza in coordinamento con il Delegato Orientamento di Scuola (che è referente all'interno della Commissione Orientamento di Ateneo, la quale a sua volta lavora a stretto contatto con l'ufficio Orientamento d'Ateneo) le attività di orientamento indirizzate agli studenti delle scuole secondarie superiori; di concerto con il referente del Dipartimento per i progetti di alternanza scuola/lavoro (Prof. Simona Morando) e il Delegato Orientamento di Scuola, organizza e coordina i progetti alternanza scuola/lavoro all'interno del CdS; - organizza le attività di promozione del CdS verso l'esterno;

- prende parte al Progetto Matricole.

Responsabile delle attività di tutorato

Elisabetta Zurru , elisabetta.zurru@unige.it

Responsabilità e funzioni:

- organizza e coordina, insieme alla preposta Commissione Prove di Accesso e Recupero Debiti del CdS, le attività i verifica della preparazione iniziale;
- coordina le attività di tutorato di accoglienza e tutorato didattico;
- coordina, insieme alla preposta Commissione Prove di Accesso e Recupero Debiti del CdS e al Tutor Coordinatore del Progetto Matricole, le attività di recupero degli OFA.

Commissione attività internazionali

Maria Clelia Galassi, mccgalassi@lettere.unige.it; Paola Valenti, paola.valenti@unige.it.

Responsabilità e funzioni:

- promuove e coordina la mobilità degli studenti in uscita e in entrata tramite il programma Erasmus+ o altri programmi internazionali;
- promuove l'internazionalizzazione del CdS attraverso attività promozionali verso l'estero e la mobilità di docenti;

Responsabili del coordinamento dell'orario delle lezioni e degli esami

Laura Stagno, Daniele Sanguineti laura.stagno@unige.it, daniele.sanguineti@unige.it

Responsabilità e funzioni:

- gestisce gli orari delle lezioni in modo da evitare sovrapposizioni;

Responsabile dei tirocini/stage e dell'orientamento al mondo del lavoro

Alessandra Mellano, Gianluca Ameri, Nicola Cucuzza

Responsabilità e funzioni:

- promuove, raccoglie e gestisce le proposte per attività di tirocinio/stage;
- organizza la raccolta di questionari e opinioni degli enti presso cui sono stati effettuati tirocini e stage.

Responsabile del sito web del Corso di studio

Commissione sito e comunicazione

Responsabilità e funzioni:

- aggiorna e verifica le informazioni presenti sul sito web del Corso di studio;

Il corso si avvale altresì dell'apporto delle seguenti commissioni:

- PIANI DI STUDIO: Negrino, Macchiavello, Sanguineti
- CULTORI DELLA MATERIA: Stagno, Rovere
- PASSAGGI: Sanguineti, Perrone

PROCESSI AQ DEL CORSO DI STUDIO

PROCESSO	DEFINIZIONE DELLA DOMANDA DI FORMAZIONE E DEGLI OBIETTIVI FORMATIVI
Sottoprocesso	<i>Analisi della domanda di formazione e degli sbocchi occupazionali e professionali</i>
	Il CdS consulta periodicamente le parti interessate (interlocutori esterni, studenti, docenti) al fine di individuare la domanda di formazione. Analizza studi di settore, esiti occupazionali dei laureati e altre fonti documentali al fine di verificare l'attualità del percorso formativo e la sua coerenza con le esigenze formative espresse dal contesto locale, nazionale e internazionale, anche in funzione del proseguimento degli studenti nei cicli di istruzione successivi. Rivede i profili professionali e culturali che intende formare, le funzioni e le competenze che li caratterizzano e gli sbocchi occupazionali previsti.
	<i>Responsabili operativi:</i> Comitato di indirizzo, Commissione AQ
	<i>Frequenza e scadenza:</i> riunione plenaria annuale del Comitato di indirizzo, entro fine ottobre di ogni anno (tipicamente nel mese di maggio). Pluriennale, in modo approfondito, in occasione del RCR. Contatti informali con gli stakeholders più frequenti, in base alle esigenze che si manifestano.
	<i>Procedura di riferimento:</i> Convocazione del Comitato tramite email; riunione; verbalizzazione; diffusione del verbale al CdS; relazione al CdS e discussione di quanto emerso in sede di Comitato.
	<i>Documentazione di riferimento:</i> Linee guida per la consultazione delle parti interessate.
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> SUA-CdS, verbali Comitato di indirizzo, verbali di CCS.
Sottoprocesso	<i>Revisione degli obiettivi formativi e dei risultati di apprendimento</i>
	Il CdS verifica la coerenza tra la domanda di formazione e i risultati di apprendimento attesi al termine del percorso; verifica i raggruppamenti degli insegnamenti per aree di apprendimento omogenee; verifica che le attività formative siano coerenti e allineate con i risultati di apprendimento attesi al termine degli studi. Conferma la validità dei requisiti di ammissione. Se necessario, il CdS propone una modifica di ordinamento.
	<i>Responsabili operativi:</i> Commissione AQ
	<i>Frequenza e scadenza:</i> annuale, entro fine ottobre di ogni anno, anche solo per confermarne la validità. Pluriennale, in modo approfondito, in occasione del RCR.
	<i>Procedure di riferimento:</i> riunioni commissione AQ.
	<i>Documentazione di riferimento:</i> Guida alla scrittura degli ordinamenti didattici CUN, Linee guida per la compilazione della SUA-CdS.
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> Regolamento didattico, SUA-CdS, verbali Commissione AQ, verbali di CCS.

PROCESSO	PROGETTAZIONE DEL CORSO DI STUDIO
Sottoprocesso	<i>Revisione del percorso di formazione e dei metodi di accertamento</i>
	Tenendo conto della revisione degli obiettivi formativi e dei risultati delle attività di monitoraggio, il CdS progetta il percorso formativo in modo da permettere il raggiungimento dei risultati di apprendimento attesi in modo graduale e nei tempi previsti per la maggior parte degli studenti, garantendo il coordinamento didattico tra gli insegnamenti e metodi efficaci per l'accertamento dei livelli di apprendimento degli studenti. A tal fine stabilisce (o conferma):

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ I requisiti di ammissione e le modalità di verifica delle conoscenze iniziali; ▪ la didattica programmata ed erogata; ▪ i CFU assegnati alle singole attività formative e le propedeuticità; ▪ il carico didattico di ogni semestre; ▪ le modalità di erogazione della didattica; ▪ le modalità di tirocinio; ▪ le modalità della prova finale; ▪ le modalità delle verifiche intermedie; <p>Il CdS identifica, inoltre, i servizi e le strutture necessarie per lo svolgimento delle attività formative.</p> <p>Se necessario, il CdS propone una modifica di ordinamento.</p> <p>Il CdS si assicura che il personale docente sia adeguato per numerosità e qualificazione scientifica e didattica e ne rende pubblico il curriculum. A tal fine propone ai Dipartimenti l'attribuzione dei compiti didattici per la copertura degli insegnamenti.</p>
	<i>Responsabili operativi:</i> Commissione AQ, Consiglio di CdS
	<i>Frequenza e scadenza:</i> annuale, entro la scadenza della compilazione della SUA-CdS.
	<i>Procedura di riferimento:</i> Elaborazione in sede di commissione AQ, approvazione del Consiglio di CdS
	<i>Documentazione di riferimento:</i> Linee guida per la compilazione della SUA-CdS.
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> SUA-CdS, Regolamento didattico, Manifesto, verbali Commissione AQ di CdS.
Sottoprocesso	Schede insegnamento e coordinamento delle attività didattiche
	Il CdS garantisce il periodico aggiornamento e armonizzazione dei programmi degli insegnamenti, coerentemente con gli obiettivi formativi definiti. Verifica la coerenza tra i risultati di apprendimento attesi per l'insegnamento e le modalità di accertamento. Si assicura che le schede insegnamento siano compilate in tutte le sezioni.
	<i>Responsabili operativi:</i> Commissione AQ
	<i>Frequenza e scadenza:</i> annuale, tra la scadenza della compilazione della SUA-CdS e l'inizio dell'anno accademico.
	<i>Procedura di riferimento:</i> Caricamento delle schede da parte dei docenti; controllo a valle da parte del coordinatore e del RUD;.
	<i>Documentazione di riferimento:</i> Linee guida per la compilazione della SUA-CdS; Linee guida per la compilazione della scheda insegnamento.
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> SUA-CdS, regolamento didattico, verbali Commissione didattica, sito web.

PROCESSO	EROGAZIONE DEL PERCORSO FORMATIVO
Sottoprocesso	Organizzazione delle attività formative, orario delle lezioni e date degli esami
	Il CdS pianifica l'erogazione delle attività formative in modo da evitare il più possibile la sovrapposizione degli orari.
	<i>Responsabili operativi:</i> Responsabile coordinamento dell'orario delle lezioni
	<i>Frequenza e scadenza:</i> annuale, tra giugno e settembre
	<i>Procedura di riferimento:</i> 1. procedura di conferma o proposta di modifica degli orari dell'anno precedente, attraverso apposita piattaforma, da parte dei docenti ; 2. evidenziazione delle criticità, a cura di un gruppo di lavoro composto dalla responsabile aule della Scuola, dott.ssa Vacchini, dal responsabile tecnico dott. Pitto, e dal coordinatore del CdS prof.ssa Laura Stagno; 3. ricerca di soluzioni in grado di evitare la sovrapposizione degli insegnamenti e la distribuzione sbilanciata dei medesimi all'interno dei semestri.

	<i>Documentazione di riferimento: Regolamento didattico</i>
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: SUA-CdS, sito web.</i>
Sottoprocesso	Orientamento in entrata
	Il CdS organizza attività di orientamento per gli studenti delle Scuole superiori, in modo da favorire una scelta consapevole degli studi, evidenziando le conoscenze iniziali utili, le caratteristiche del percorso e i possibili sbocchi occupazionali o di prosecuzione in cicli di studio successivi.
	<i>Responsabile operativo: Responsabile dell'orientamento, responsabile del tutorato</i>
	<i>Frequenza e scadenza: Durante tutto l'anno accademico.</i>
	<i>Procedura di riferimento: Le attività di orientamento in entrata per il CdS sono organizzate all'interno del calendario di iniziative di orientamento in entrata dell'Ateneo e si concretizzano in: partecipazione al Salone Orientamenti ABCD a novembre; due date di presentazione dei corsi agli studenti delle scuole superiori durante l'open week di febbraio; organizzazione di stage di orientamento (partecipazione alle lezioni universitarie da parte degli studenti delle quarte e quinte classi delle scuole superiori) per una settimana a marzo; open day a luglio; partecipazione ad eventi di orientamento in entrata nelle scuole superiori di Genova e Liguria tutta durante il corso dell'anno scolastico.</i>
	<i>Documentazione di riferimento: Regolamento didattico.</i>
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: SUA-CdS, verbali CCS, sito web.</i>
Sottoprocesso	Verifica delle conoscenze iniziali, recupero OFA
	Il CdS verifica l'adeguatezza della preparazione iniziale. Se presenti OFA, garantisce l'erogazione di attività per facilitare il recupero delle carenze e predispone la verifica del superamento degli OFA.
	<i>Responsabile operativo: Responsabile delle attività di tutorato. , commissione prove di accesso</i>
	<i>Frequenza e scadenza: Inizio dell'anno accademico.</i>
	<i>Procedura di riferimento: /</i>
	<i>Documentazione di riferimento: Regolamento didattico</i>
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: SUA-CdS, verbali CCS.</i>
Sottoprocesso	Tutorato di accoglienza e in itinere
	Il CdS organizza servizi di accoglienza e orientamento alle matricole. Monitora l'andamento delle carriere degli studenti, utilizzando se necessario attività di tutorato didattico. Predispone attività di supporto per studenti In collaborazione con l'Ufficio Disabilità e DSA e il Referente per gli studenti con disabilità e DSA (Prof.ssa Maria Federica Petraccia),
	<i>Responsabile operativo: Responsabile delle attività di tutorato.</i>
	<i>Frequenza e scadenza: durante tutto l'anno accademico.</i>
	<i>Procedura di riferimento: Le attività di tutorato di accoglienza e in itinere sono coordinate dal Delegato Orientamento della Scuola e dal referente del CdS per l'Orientamento e si articolano in: selezione, formazione e coordinamento dell'attività dei tutor di accoglienza e dei tutor didattici; collaborazione con il Tutor Coordinatore del Progetto Matricole per l'organizzazione e implementazione delle attività di supporto logistico e didattico degli iscritti al primo anno con l'obiettivo di prevenire e limitare gli abbandoni fra il primo e secondo anno.</i>
	<i>Documentazione di riferimento: Regolamento didattico.</i>
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: SUA-CdS, verbali CCS.</i>
Sottoprocesso	Attività internazionali
	Il CdS organizza e promuove la mobilità in uscita degli studenti attraverso il programma Erasmus+ e altri programmi di mobilità internazionale.

	<i>Responsabile operativo:</i> Commissione attività internazionali
	<i>Frequenza e scadenza:</i> durante tutto l'anno accademico e secondo le scadenze indicate dall'Ateneo.
	<i>Procedura di riferimento:</i> Convocazione di incontri informativi mirati
	<i>Documentazione di riferimento:</i> Regolamento Erasmus+ e altri regolamenti per attività internazionali
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> SUA-CdS, verbali CCS.
Sottoprocesso	Tirocini/stage - Accompagnamento al lavoro
	Il CdS promuove l'orientamento al mondo del lavoro già durante il percorso formativo attraverso l'organizzazione di tirocini e stage presso aziende, enti esterni e professionisti. Monitora le opinioni dei soggetti presso cui sono organizzate le attività di tirocinio e degli studenti coinvolti.
	<i>Responsabile operativo:</i> Responsabili dei tirocini/stage, Responsabile orientamento
	<i>Frequenza e scadenza:</i> durante tutto l'anno accademico
	<i>Procedura di riferimento:</i> In collaborazione con lo Sportello Lavoro e l'ufficio Post-Lauream dell'Università degli studi di Genova, il responsabile tirocini e stage e il Delegato all'Orientamento della Scuola si occupano di supportare gli studenti nella preparazione all'entrata nel mondo del lavoro. A tal fine, oltre al costante aggiornamento della sezione "Orientamento in Uscita" della bacheca sulla pagina "Orientamento e Tutorato" presente sul sito internet della Scuola di Scienze Umanistiche (http://www.scienzeumanistiche.unige.it/?page_id=369), con informazioni relative a bandi di concorso di interesse (es. "Voglio fare il Manager", "Porta la laurea in azienda", ecc.) o iniziative promosse dall'Università degli studi di Genova (es. il "Career Day"), coordinano e organizzano presentazioni a cura del personale dello Sportello Lavoro relativamente ad iniziative quali CV Check (redazione e revisione del proprio Curriculum Vitae), Piattaforma incrocio domanda/offerta di lavoro e tirocini, e Laboratori
	<i>Documentazione di riferimento:</i> Regolamento didattico.
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> SUA-CdS, verbali CCS.

ROCESSO	MONITORAGGIO E VERIFICA
Sottoprocesso	Scheda di monitoraggio annuale (SMA)
	Il CdS analizza gli indicatori, individua le aree di criticità e di miglioramento; predispone un breve commento entro i termini stabiliti.
	<i>Responsabile operativo:</i> Commissione AQ di CdS
	<i>Frequenza e scadenza:</i> secondo le scadenze definite dall'ANVUR/ PQA.
	<i>Procedura di riferimento:</i>
	<i>Documentazione di riferimento:</i> Linee guida per la compilazione della Scheda di monitoraggio annuale.
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> SUA-CdS, verbali CCS.
Sottoprocesso	Analisi dei questionari di valutazione della didattica e dei servizi di supporto - analisi dei questionari AlmaLaurea – analisi di altri questionari somministrati dal CdS
	Il CdS monitora regolarmente i risultati dei questionari di valutazione da parte di studenti, docenti, laureati e soggetti interessati esterni e, sulla base degli esiti, propone adeguate azioni correttive.
	<i>Responsabili operativi:</i> Commissione AQ di CdS
	<i>Frequenza e scadenza:</i> entro fine novembre di ogni anno
	<i>Procedura di riferimento:</i>
	<i>Documentazione di riferimento:</i> Linee guida per l'analisi dei questionari di valutazione.

	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: verbali CCS, verbali Commissione AQ.</i>
Sottoprocesso	<i>Analisi della relazione della Commissione Paritetica</i>
	Il CdS analizza la relazione della Commissione paritetica e, se ritenute adeguate, ne recepisce le proposte. Motiva l'eventuale non accoglimento delle proposte
	<i>Responsabile operativo:</i> Commissione AQ di CdS
	<i>Frequenza e scadenza:</i> entro fine marzo di ogni anno.
	<i>Procedura di riferimento:</i>
	<i>Documentazione di riferimento:</i> Linee guida per l'analisi della relazione della CPDS
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: verbali CCS, verbali Comm. AQ.</i>
Sottoprocesso	<i>Rapporto Ciclico di Riesame (RCR)</i>
	Il CdS predispone il RCR in cui analizza in dettaglio la situazione del CdS e propone azioni correttive e di miglioramento. Il CdS monitora l'andamento delle azioni proposte.
	<i>Responsabile operativo:</i> Commissione AQ di CdS
	<i>Frequenza e scadenza:</i> al termine di un ciclo formativo, quando richiesto dal NdV o in occasione di importanti modifiche di ordinamento; su indicazione del PQA
	<i>Procedura di riferimento:</i>
	<i>Documentazione di riferimento:</i> Linee guida per la stesura del Rapporto Ciclico di Riesame
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: verbali CCS, verbali Comm. AQ.</i>
Sottoprocesso	<i>Verifica dei requisiti di trasparenza</i>
	Il Corso di studio verifica che siano rese disponibili, aggiornate e facilmente fruibili tutte le informazioni necessarie allo studente per poter usufruire del percorso formativo, inclusi i CV dei docenti. Verifica il costante aggiornamento del sito web.
	<i>Responsabili operativi:</i> Commissione AQ di CdS, Commissione sito e comunicazione
	<i>Frequenza e scadenza:</i> durante tutto l'anno accademico
	<i>Procedura di riferimento:</i>
	<i>Documentazione di riferimento:</i>
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: verbali della commissione AQ di CdS, verbali di CCS, sito web.</i>
Sottoprocesso	<i>Segnalazioni e reclami</i>
	Il CdS stabilisce una procedura per la segnalazione di problemi e reclami da parte di studenti, docenti e personale TA. La procedura viene pubblicizzata attraverso il sito web.
	<i>Responsabile operativo:</i> Coordinatore
	<i>Frequenza e scadenza:</i> durante tutto l'anno accademico.
	<i>Procedura di riferimento:</i> In prima istanza, contatto diretto con il coordinatore, anche a salvaguardia della privacy degli interessati.
	<i>Documentazione di riferimento:</i> Procedura per segnalazioni e reclami
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: verbali CCS, verbali della commissione AQ.</i>