

# SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ DEL CORSO DI LAUREA IN INGEGNERIA MECCANICA - A.A 2019/20

## 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**

*Sede di Genova: prof. Mario Misale – email: mario.misale@unige.it*

*Sede di La Spezia: prof. Pietro Fanghella – email: pietro.fanghella@unige.it*

Responsabilità e funzioni:

- 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.

### **Commissione AQ di CdS**

*Bruzzone Luca, vice-Coordinatore del CCS sede di La Spezia, luca.bruzzone@unige.it*

*Fanghella Pietro, Coordinatore del CCS sede di La Spezia, pietro.fanghella@unige.it*

*Mainini Edoardo, docente del CdS sede di Genova, edoardo.mainini@unige.it*

*Misale Mario, Coordinatore del CCS sede di Genova, mario.misale@unige.it*

*Scarpa Federico, vice-Coordinatore del CCS sede di Genova, federico.scarpa@unige.it*

*Bottino Stefano, studente del CdS sede di Genova, stebo.botta@gmail.com*

*Louzi El Mostafa, studente del CdS sede di La Spezia, mustauni20@hotmail.com*

*Bergonzoni Paola, Manager Didattico DIME, paola.bergonzoni@unige.it*

Responsabilità e funzioni:

- 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);
- analizza la relazione della Commissione Paritetica di Scuola;
- monitora le carriere degli studenti;
- 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><b>Comitato di indirizzo congiunto</b> dei CdS triennali – magistrali in Ingegneria Meccanica dell'Università di Genova</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ing. Federico Bonzani, Responsabile programmazione progetti, Ansaldo Energia, Federico.Bonzani@ansaldoenergia.com</li> <li>- Ing. Gianluca Calzetta, Tesoriere e membro Consiglio Ordine Ingegneri di Genova, gianluigi.calzetta@gmail.com</li> <li>- Dr Vittorio Carboni, Direttore qualità, Hypertach Italy, Vittorio.Carboni@smithsconnectors.com</li> <li>- Ing. Rocco Cavaliere, Responsabile ufficio tecnico presso Fincantieri, Fincantieri, Rocco.Cavaliere@fincantieri.it</li> <li>- Ing. Edoardo Garibotti, Amministratore Delegato di Termomeccanica Pompe (per Ass. Industriali La Spezia)</li> <li>- Ing. Antonio Maglione, Direttore tecnico, Piaggio Aero, amaglione@piaggioaerospace.it</li> <li>- D.ssa Simona Pollino, Settore risorse umane, Paul Wurth, simona.pollino@paulwurth.com</li> <li>- Ing Enrico Reborà, Dirigente responsabile dell'Ingegneria di Fabbrica, Ansaldo Energia, enrico.reborà@ansaldoenergia.com</li> <li>- Ing. Franco Tortarolo, Responsabile ricerca, AVIO Aero, Franco.Tortarolo@avioaero.it</li> <li>- Ing. Giuseppe Zampini, Presidente Confindustria Liguria, giuseppe.zampini@ansaldoenergia.com</li> <li>- Ing. Roberto Zanardi, Segretario Consiglio Ordine Ingegneri di GE, zanardi.r@libero.it</li> <li>- Prof. Pietro Giribone, docente del CdS Ingegneria Meccanica – Genova, pietro.giribone@unige.it</li> <li>- Prof. Pietro Fanghella, Coordinatore CdS Ingegneria Meccanica – La Spezia, pietro.fanghella@unige.it</li> <li>- Prof. Mario Misale, Coordinatore del CCS sede di Genova, mario.misale@unige.it</li> <li>- Prof. Giovanni Battista Rossi, Coordinatore CdS Ingegneria Meccanica – Progettazione e Produzione, gb.rossi@dimec.unige.it</li> <li>- Prof. Marina Ubaldi, Coordinatore CdS Ingegneria Meccanica – Energia e Aeronautica, marina.ubaldi@unige.it</li> <li>- Dott.ssa Paola Bergonzoni, Manager Didattico, Paola.Bergonzoni@unige.it</li> </ul>
<p>Responsabilità e funzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ esprime le necessità provenienti dal mondo del lavoro;</li> <li>▪ fornisce un parere tra la coerenza del percorso di studio nel suo complesso e delle specifiche attività formative con la domanda di formazione</li> </ul>

<p><b>Responsabile dell'orientamento in entrata e delle attività di tutorato</b></p> <p>Il servizio di orientamento e tutorato in ingresso è organizzato a livello di Scuola Politecnica dalla Commissione Orientamento e Tutorato (C.O.T.) e a livello di Dipartimento tramite il proprio rappresentante nella Commissione.</p>
<p>Paolo Silvestri, rappresentante del DIME nella Commissione C.O.T., p.silvestri@unige.it</p>
<p>Responsabilità e funzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• organizza in coordinamento con la Commissione Orientamento e Tutorato (C.O.T.) della Scuola Politecnica e con il Settore Orientamento dell'Ateneo le attività di orientamento rivolte alle scuole superiori;</li> <li>• organizza le attività di promozione verso l'esterno</li> <li>• collabora al coordinamento delle attività di tutorato di accoglienza e didattico</li> </ul>

<p><b>Responsabile delle attività internazionali</b></p> <p>Le iniziative di assistenza e accordi per la mobilità internazionale degli studenti sono gestite a livello di Scuola Politecnica dalla Commissione Relazioni Internazionali della Scuola Politecnica</p>
<p>Alberto Traverso, alberto.traverso@unige.it e Giovanni Berselli, e-mailgiovanni.berselli@unige.it</p>
<p>Responsabilità e funzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ promuove e coordina la mobilità degli studenti in uscita e in entrata tramite il programma Erasmus+ o altri programmi internazionali;</li> <li>▪ supporta gli studenti nella predisposizione del progetto formativo per lo svolgimento di periodi di studio e tesi di laurea all'estero.</li> </ul>

<p><b>Responsabili del coordinamento dell'orario delle lezioni e degli esami a livello di Corsi di Studio in Ingegneria Meccanica</b></p>
<p>Federico Scarpa, Docente, fscarpa@dittec.unige.it  Paola Bergonzoni, Manager Didattico DIME, Paola.Bergonzoni@unige.it  Alessia Rosi, segreteria didattica polo di La Spezia, ing.meccanica@unispezia.it (orari del Polo di La Spezia)</p>
<p>Responsabilità e funzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ gestisce gli orari delle lezioni in modo da evitare sovrapposizioni;</li> </ul>

- ottimizza la distribuzione delle date degli esami

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

*Commissione Orientamento e tutorato della Scuola Politecnica*

*Sede di Genova: prof. Mario Misale – email: mario.misale@unige.it*

*Sede di La Spezia: prof. Pietro Fanghella – email: pietro.fanghella@unige.it*

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;
- organizza attività per promuovere l'orientamento al mondo del lavoro (incontri con aziende, ecc.).

**Responsabile del sito web del Corso di studio**

Luca Bruzzone, docente CdS, luca.bruzzone@unige.it

Mario Misale, docente CdS, mario.misale@unige.it

Federico Scarpa; docente CdS, fscarpa@dittec.unige.it

Paola Bergonzoni, Manager Didattico DIME, Paola.Bergonzoni@unige.it

Responsabilità e funzioni:

- aggiorna e verifica le informazioni presenti sul sito web del Corso di studio;
- controlla che siano rispettati i requisiti di trasparenza;

## PROCESSI AQ DEL CORSO DI STUDIO

PROCESSO	DEFINIZIONE DELLA DOMANDA DI FORMAZIONE E DEGLI OBIETTIVI FORMATIVI
<b>Sottoprocesso</b>	<b><i>Analisi della domanda di formazione e degli sbocchi occupazionali e professionali</i></b>
	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 e nazionale, 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 formativi e occupazionali previsti.
	<i>Responsabili operativi:</i> Comitato di indirizzo, CCS.
	<i>Frequenza e scadenza:</i> Triennale in occasione delle riunioni del CI.
	<i>Procedura di riferimento:</i> -
	<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.
<b>Sottoprocesso</b>	<b><i>Revisione degli obiettivi formativi e dei risultati di apprendimento</i></b>
	Il CdS verifica la coerenza tra la domanda di formazione e i risultati di apprendimento attesi al termine del percorso, declinati mediante l'utilizzo dei Descrittori di Dublino; 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 del CdS
	<i>Frequenza e scadenza:</i> Pluriennale, in modo approfondito, in occasione del RCR.
	<i>Procedure di riferimento:</i> -
	<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 di CdS, verbali di CCS.

PROCESSO	PROGETTAZIONE DEL CORSO DI STUDIO
<b>Sottoprocesso</b>	<b><i>Revisione del percorso di formazione e dei metodi di accertamento</i></b>
	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"> <li>▪ I requisiti di ammissione e le modalità di verifica delle conoscenze iniziali;</li> <li>▪ la didattica programmata ed erogata;</li> <li>▪ i CFU assegnati alle singole attività formative e le propedeuticità;</li> <li>▪ il carico didattico di ogni semestre;</li> <li>▪ le modalità di erogazione della didattica;</li> <li>▪ le modalità di tirocinio;</li> <li>▪ le modalità della prova finale;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>le modalità delle verifiche intermedie;</li> </ul> <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> <p><i>Responsabili operativi:</i> Commissione AQ del CdS</p> <p><i>Frequenza e scadenza:</i> annuale, entro la scadenza della compilazione della SUA-CdS.</p> <p><i>Procedura di riferimento:</i> -</p> <p><i>Documentazione di riferimento:</i> Linee guida per la compilazione della SUA-CdS.</p> <p><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, verbali CCS.</p>
<b>Sottoprocesso</b>	<b>Schede insegnamento e coordinamento delle attività didattiche</b>
	<p>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.</p> <p><i>Responsabili operativi:</i> Commissione AQ del CdS</p> <p><i>Frequenza e scadenza:</i> annuale, tra la scadenza della compilazione della SUA-CdS e l'inizio dell'anno accademico.</p> <p><i>Procedura di riferimento:</i> -</p> <p><i>Documentazione di riferimento:</i> Linee guida per la compilazione della SUA-CdS; Linee guida per la compilazione della scheda insegnamento.</p> <p><i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> SUA-CdS, regolamento didattico, sito web.</p>

<b>PROCESSO</b>	<b>EROGAZIONE DEL PERCORSO FORMATIVO</b>
<b>Sottoprocesso</b>	<b>Organizzazione delle attività formative, orario delle lezioni e date degli esami</b>
	<p>Il CdS pianifica l'erogazione delle attività formative in modo da evitare il più possibile la sovrapposizione degli orari. Razionalizza le date degli esami in modo da agevolare la progressione degli studenti.</p> <p><i>Responsabili operativi:</i> Responsabili coordinamento dell'orario delle lezioni e degli esami</p> <p><i>Frequenza e scadenza:</i> annuale, tra maggio e settembre</p> <p><i>Procedura di riferimento:</i> -</p> <p><i>Documentazione di riferimento:</i> Regolamento didattico</p> <p><i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> SUA-CdS, sito web.</p>
<b>Sottoprocesso</b>	<b>Orientamento in entrata</b>
	<p>Il CdS, con il coordinamento della Scuola Politecnica, 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.</p> <p><i>Responsabile operativo:</i> rappresentante del DIME nella Commissione C.O.T.</p> <p><i>Frequenza e scadenza:</i> Durante tutto l'anno accademico.</p> <p><i>Procedura di riferimento:</i> -</p>

	<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, sito web.
<b>Sottoprocesso</b>	<b><i>Verifica delle conoscenze iniziali, recupero OFA</i></b>
	Il CdS, tramite le attività della Scuola Politecnica, verifica l'adeguatezza della preparazione iniziale. Se presenti OFA, la Scuola garantisce l'erogazione di attività per facilitare il recupero delle carenze e predisponde la verifica del superamento degli OFA.
	<i>Responsabile operativo:</i> Commissione C.O.T.
	<i>Frequenza e scadenza:</i> Inizio dell'anno accademico.
	<i>Procedura di riferimento:</i> -
	<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.
<b>Sottoprocesso</b>	<b><i>Tutorato di accoglienza e in itinere</i></b>
	La Commissione C.O.T. della Scuola Politecnica organizza servizi di accoglienza e orientamento alle matricole. Il CdS monitora l'andamento delle carriere degli studenti e fornisce un supporto con attività di tutorato didattico per le materie di base del primo anno. Predisponde, di concerto con l'ateneo, attività di supporto per studenti con necessità specifiche (studenti disabili, DSA).
	<i>Responsabile operativo:</i> Commissione C.O.T. e Commissione AQ del CdS
	<i>Frequenza e scadenza:</i> durante tutto l'anno accademico.
	<i>Procedura di riferimento:</i> -
	<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.
<b>Sottoprocesso</b>	<b><i>Attività internazionali</i></b>
	Il CdS organizza e promuove la mobilità in uscita degli studenti attraverso il programma Erasmus+ e altri programmi di mobilità internazionale; organizza l'accoglienza degli studenti in entrata.
	<i>Responsabile operativo:</i> Commissione Erasmus dei Corsi di Studio in Ingegneria Meccanica e Commissione Relazioni Internazionali della Scuola Politecnica
	<i>Frequenza e scadenza:</i> durante tutto l'anno accademico e secondo le scadenze indicate dall'Ateneo.
	<i>Procedura di riferimento:</i> -
	<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.
<b>Sottoprocesso</b>	<b><i>Tirocini/stage - orientamento al lavoro</i></b>
	Il CdS promuove e organizza 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> Responsabile dei tirocini/stage
	<i>Frequenza e scadenza:</i> durante tutto l'anno accademico
	<i>Procedura di riferimento:</i> -
	<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.

<b>PROCESSO</b>	<b>MONITORAGGIO E VERIFICA</b>
<b>Sottoprocesso</b>	<b>Scheda di monitoraggio annuale (SMA)</b>
	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.
<b>Sottoprocesso</b>	<b>Analisi dei questionari di valutazione della didattica e dei servizi di supporto - analisi dei questionari AlmaLaurea – analisi di altri questionari somministrati dal CdS</b>
	Il CdS monitora 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:</i> verbali CCS, verbali Commissione AQ.
<b>Sottoprocesso</b>	<b>Analisi della relazione della Commissione Paritetica</b>
	Il CdS analizza la relazione e le eventuali osservazioni 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:</i> verbali CCS, verbali Comm. AQ.
<b>Sottoprocesso</b>	<b>Rapporto Ciclico di Riesame (RCR)</b>
	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> triennale o quando richiesto dal NdV; 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:</i> RCR, verbali CCS, verbali Comm. AQ.
<b>Sottoprocesso</b>	<b>Verifica dei requisiti di trasparenza</b>

	<p>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.</p> <p><i>Responsabili operativi:</i> Commissione AQ di CdS, Responsabili del sito web</p> <p><i>Frequenza e scadenza:</i> durante tutto l'anno accademico</p> <p><i>Procedura di riferimento:</i> -</p> <p><i>Documentazione di riferimento:</i> -</p> <p><i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> verbali della commissione AQ di CdS, verbali di CCS, sito web.</p>
<b>Sottoprocesso</b>	<b>Segnalazioni e reclami</b>
	<p>Il CdS stabilisce una procedura per la segnalazione di problemi e reclami da parte di studenti, docenti e personale TA e per la verifica degli esiti di tali segnalazioni. La procedura viene pubblicizzata attraverso il sito web e altri canali di comunicazione con gli studenti.</p> <p><i>Responsabile operativo:</i> Commissione AQ di CdS</p> <p><i>Frequenza e scadenza:</i> durante tutto l'anno accademico.</p> <p><i>Procedura di riferimento:</i> - vd. appendice 1</p> <p><i>Documentazione di riferimento:</i> Procedura per segnalazioni e reclami</p> <p><i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> verbali CCS, verbali della commissione AQ, sito web.</p>



## **APPENDICE 1**

### **CORSO DI LAUREA IN INGEGNERIA MECCANICA**

#### **Procedura per la gestione di segnalazioni di problemi e reclami di pertinenza del CdS**

1. Hanno titolo a presentare segnalazioni di problemi e reclami al CdS gli studenti regolarmente iscritti al CdS, i docenti del CdS ed il personale tecnico amministrativo che supporta il CdS.
2. Le segnalazioni di problemi o i reclami devono essere inviati all'Ufficio Didattica del DIME, via e-mail ([didatticadime@unige.it](mailto:didatticadime@unige.it)) o consegnati di persona in forma scritta e devono contenere i riferimenti del segnalante.

Se il reclamo è effettuato da uno studente, devono essere indicate le seguenti informazioni:

- a. Cognome, Nome e numero di matricola dello studente,
- b. Corso di Studio, anno di corso/fuoricorso a cui è iscritto,
- c. Recapito e-mail e (opzionale) telefonico.

In difetto delle informazioni non opzionali, la segnalazione non è presa in considerazione.

3. Segnalazioni di problemi e reclami sono gestiti congiuntamente dal coordinatore, dal vicecoordinatore e dal manager didattico, che verificano la fondatezza della segnalazione, analizzano il problema e cercano la soluzione, coinvolgendo, solo se necessario, la commissione AQ, altre commissioni del CdS e/o il CCS.
4. L'Ufficio Didattica del DIME comunica l'esito della segnalazione o reclamo al segnalante appena possibile e comunque non oltre 30 giorni dalla data di ricevimento della segnalazione o reclamo.
5. L'Ufficio Didattica del DIME archivia segnalazione o reclamo e relativo esito per verifica e valutazione dell'efficacia delle correzioni.