

SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ DEL CORSO DI LAUREA MAGISTRALE IN MATEMATICA - 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. Il Consiglio dei corsi di studio in Matematica (CCS) riunisce la Laurea in Matematica (classe L-35, cod. 8760) e la Laurea Magistrale in Matematica (classe LM-40, cod. 9011)

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

Coordinatore del Consiglio di Corso di Studio
Giuseppe Rosolini, rosolini@dima.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;• segnala al Dipartimento del docente eventuali criticità di un insegnamento in modo che possa tenerne conto nella successiva attribuzione di compiti didattici;• raccoglie le segnalazioni degli studenti e del personale tecnico-amministrativo in occasione del Tavolo di consultazione a cadenza annuale.
Commissione AQ di CdS
Giuseppe Rosolini (docente), rosolini@dima.unige.it Paola Bisio (TA), bisio@dima.unige.it Emanuela De Negri (docente), denegri@dima.unige.it Fabio Di Benedetto (docente), dibenede@dima.unige.it Francesca Morselli (docente), morselli@dima.unige.it Davide Firato (studente), 4079769@studenti.unige.it Matteo Penegini (docente), penegini@dima.unige.it Alberto Perelli (docente), perelli@dima.unige.it Veronica Umanità (docente), umanita@dima.unige.it
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 i tirocini);• analizza la relazione della Commissione Paritetica di Scuola.
Commissione didattica
Giuseppe Rosolini (docente), rosolini@dima.unige.it Paola Bisio (TA), bisio@dima.unige.it Emanuela De Negri (docente), denegri@dima.unige.it

Fabio Di Benedetto (docente), dibenede@dima.unige.it
Francesca Morselli (docente), morselli@dima.unige.it
Matteo Penegini (docente), penegini@dima.unige.it
Alberto Perelli (docente), perelli@dima.unige.it
Veronica Umanità (docente), umanita@dima.unige.it

Responsabilità e funzioni:

- 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, verificando la credibilità dei metodi di accertamento del livello di apprendimento degli studenti;
- verifica l'adeguatezza delle strutture didattiche e dei servizi per gli studenti;
- organizza la presentazione degli insegnamenti rivolta agli studenti della triennale;
- promuove la partecipazione agli eventi organizzati dall'Ateneo nel quadro di un progetto ampio mirato a sviluppare strategie di sostegno alla professionalità docente; esso prevede convegni e seminari sull'innovazione didattica, workshops sulle nuove tecnologie applicate alla formazione, la creazione di comunità di pratiche e comunità di ricerca.

Comitato di indirizzo del Dipartimento di Matematica (DIMA)

Membri interni del comitato di indirizzo e ruolo (tutti docenti del DIMA)

Aldo Conca (direttore del DIMA), conca@dima.unige.it
Giuseppe Rosolini (coordinatore dei CdS in Matematica), rosolini@dima.unige.it
Eva Riccomagno (coordinatore del CdS in SMID e responsabile Commissione tirocini e rapporti con il territorio), riccomagno@dima.unige.it
Fabio Di Benedetto (vice-coordinatore dei CdS in Matematica), dibenedetto@dima.unige.it
Ernesto De Vito (vice-coordinatore del CdS in SMID), devito@dima.unige.it
Stefano Vigni (direttore del Dottorato in Matematica), vigni@dima.unige.it
Emanuela Sasso (responsabile Orientamento del DIMA e responsabile Attività professionalizzanti CdS Matematica), sasso@dima.unige.it

Membri esterni del comitato di indirizzo

Antiga Roberto, docente di scuola utilizzato presso U.S.R., roberto.antiga@istruzione.it
Ciccolini Gessica, docente di scuola, gessica.ciccolini@istruzione.it
De Benedetto Marco, SIET Osp. Galliera, marco.de.benedetto@galliera.it
De Marchi Federico, BANCA CARIGE S.p.A. Credit Risk Modelli Rating – RWA, federico.demarchi@carige.it
Fontana Valentina, I.I.S. Italo Calvino, valentina.fontana@istruzione.it
Gorla Elisa, Univ. Neuchatel, elisa.gorla@unine.ch
Ferretti-Kern Patrizia, Swiss Re, Patrizia_KernFerretti@swissre.com
Lattarulo Michele, Liceo Scientifico E. Fermi, michele.lattarulo@polimi.it
Levrero Alberto, Carestream Health, alberto.levrero@carestream.com
Malfanti Fabrizio, Intelligrate srl, F.Malfanti@intelligrate.it
Marenco Ester, Regione Liguria, ester.marenco@regione.liguria.it
Milani Carlo, Hitachi Rail STS, carlo.milani@hitachirail.com
Ottaviani Ennio, On AIR srl, ennio.ottaviani@ge.onairweb.com
Petratchenko Dmitri, Valos, dmitri.petratchenko@valos.it
Pischedda Fabrizio, AXPO, fabrizio.pischedda@axpo.com
Salvan Alessandra, Dipartimento di Statistica / Univ. Padova, salvan@stat.unipd.it
Spagnuolo Michela, IMATI CNR, michela.spagnuolo@ge.imati.cnr.it
Sturmfels Bernd, Max Planck Institute Leipzig, bernd@mis.mpg.de

<p>Testera Monica, Ist. Comprensivo di Carcare, mrossom@libero.it</p>
<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.

<p>Commissione ammissioni LM</p>
<p>Matteo Varbaro, varbaro@dima.unige.it Claudio Bartocci, bartocci@dima.unige.it Andrea Carbonaro, carbonaro@dima.unige.it Fabio Di Benedetto, dibenede@dima.unige.it Francesca Morselli, morselli@dima.unige.it Emanuela Sasso, sasso@dima.unige.it</p>
<p>Responsabilità e funzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ organizza le attività di verifica dei requisiti curriculari e della preparazione iniziale; ▪ delibera le attività formative di recupero per gli studenti che non superano le suddette verifiche; ▪ organizza colloqui di orientamento per studenti che in sede di verifica evidenzino difficoltà nella carriera pregressa; ▪ valuta l'eventuale assegnazione di docenti tutor a studenti che in sede di colloquio manifestino particolari necessità.

<p>Commissione Rapporti Internazionali del Dipartimento di Matematica</p>
<p>Claudio Estatico, estatico@dima.unige.it Fabio Di Benedetto, dibenede@dima.unige.it Eva Riccomagno, riccomagno@dima.unige.it Matteo Varbaro, varbaro@dima.unige.it</p>
<p>Responsabilità e funzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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; ▪ promuove le attività di tesi svolte all'estero nell'ambito di accordi internazionali, coordinando i docenti disponibili.

<p>Responsabile del coordinamento dell'orario delle lezioni e degli esami</p>
<p>Paola Bisio (TA), bisio@dima.unige.it Fabio Di Benedetto (docente), dibenede@dima.unige.it</p>
<p>Responsabilità e funzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ gestisce gli orari delle lezioni in modo da evitare sovrapposizioni, basandosi anche su dati raccolti dagli studenti stessi per mezzo dei loro rappresentanti, inerenti i piani di studio; ▪ ottimizza la distribuzione delle date degli esami, avvalendosi anche della collaborazione di docenti coordinatori appositamente nominati (uno per ogni anno di corso).

<p>Commissione Stages e Moduli professionalizzanti</p>
<p>Emanuela Sasso, sasso@dima.unige.it Claudio Estatico, estatico@dima.unige.it Anna Maria Massone, massone@dima.unige.it Francesca Morselli, morselli@dima.unige.it Alberto Sorrentino, sorrenti@dima.unige.it</p>
<p>Responsabilità e funzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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.);
- individua possibili docenti provenienti dal mondo del lavoro per eventuali collaborazioni didattiche.

Responsabile del sito web del Corso di studio
Fabio Di Benedetto (docente), dibenede@dima.unige.it
Responsabilità e funzioni: <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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
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 gli 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 di CdS
	<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 e delle consultazioni del Comitato di indirizzo.
	<i>Procedura di riferimento:</i> consultazione del Comitato di indirizzo (cadenza triennale).
	<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 Commissione AQ di CdS, 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, 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 di CdS
	<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 e delle consultazioni del Comitato di indirizzo.
	<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 didattica di CdS, verbali di CCS.

PROCESSO	PROGETTAZIONE DEL CORSO DI STUDIO
Sottoprocesso	<i>Revisione del percorso di formazione e dei metodi di accertamento</i>
	<p>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):</p> <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 didattica
	<i>Frequenza e scadenza:</i> annuale, entro la scadenza della compilazione della SUA-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 didattica e Commissione AQ di CdS.
Sottoprocesso	<i>Schede insegnamento e coordinamento delle attività didattiche</i>
	<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 (con particolare riferimento a prerequisiti, modalità di esame, modalità di accertamento), mediante controlli periodici in collaborazione coi rappresentanti degli studenti.</p>
	<i>Responsabili operativi:</i> Commissione didattica e Responsabile sito web
	<i>Frequenza e scadenza:</i> annuale, tra la scadenza della compilazione della SUA-CdS e l'inizio dell'anno accademico.
	<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	<i>Organizzazione delle attività formative, orario delle lezioni e date degli esami</i>
	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.
	<i>Responsabili operativi:</i> Responsabile coordinamento dell'orario delle lezioni e degli esami, Responsabile di Unità Didattica del Dipartimento, docenti coordinatori di curriculum
	<i>Frequenza e scadenza:</i> annuale; tra luglio e settembre (orari I semestre), settembre (calendario esami), tra gennaio e febbraio (orari II semestre)
	<i>Procedure di riferimento:</i> indagini rappresentanti studenti su piani di studio; formazione orario; formazione calendario esami
	<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, sito web.
Sottoprocesso	<i>Verifica della personale preparazione</i>
	Il CdS verifica l'adeguatezza della preparazione iniziale. Se presenti carenze di preparazione, garantisce l'erogazione di attività di recupero.
	<i>Responsabile operativo:</i> Commissione Ammissioni LM
	<i>Frequenza e scadenza:</i> Due date annuali (ottobre, febbraio) .
	<i>Procedura di riferimento:</i> ammissioni alla LM
	<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> verbali CCS, sito web.
Sottoprocesso	<i>Orientamento e tutorato</i>
	Il CdS organizza attività di orientamento, attraverso presentazioni degli insegnamenti della LM rivolte agli studenti della triennale di riferimento e colloqui orientativi agli studenti che in sede di verifica evidenzino difficoltà nella carriera pregressa. Valuta l'eventuale assegnazione di docenti tutor a studenti che in sede di colloquio manifestino particolari necessità.
	<i>Responsabile operativo:</i> Commissione Ammissioni LM, Commissione didattica
	<i>Frequenza e scadenza:</i> fine del II semestre (presentazione insegnamenti), in occasione della verifica della preparazione iniziale (colloqui e assegnazione tutor).
	<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.
Sottoprocesso	<i>Attività internazionali</i>
	Il CdS organizza e promuove la mobilità in uscita degli studenti attraverso il programma Erasmus+ e altri programmi di mobilità internazionale; rende note le opportunità di svolgimento di tesi all'estero; organizza l'accoglienza degli studenti in entrata.
	<i>Responsabile operativo:</i> Commissione Rapporti Internazionali del Dipartimento di Matematica
	<i>Frequenza e scadenza:</i> durante tutto l'anno accademico e secondo le scadenze indicate dall'Ateneo.
	<i>Procedura di riferimento:</i> Ciclo di presentazioni in aula dei bandi di mobilità

	<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, sito web.
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. Promuove le attività del Dottorato di ricerca attivato nella sede.
	<i>Responsabile operativo:</i> Commissione Stages e Moduli professionalizzanti, Coordinatore dottorato
	<i>Frequenza e scadenza:</i> durante tutto l'anno accademico
	<i>Procedure di riferimento:</i> Iniziativa "La laurea in azienda"; presentazione del dottorato
	<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.

PROCESSO	MONITORAGGIO E VERIFICA
Sottoprocesso	Scheda di monitoraggio annuale (SMA)
	Il CdS analizza gli indicatori, individua le aree di criticità e di miglioramento; predisporre 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>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> Coordinatore, Commissione AQ di CdS
	<i>Frequenza e scadenza:</i> entro fine novembre di ogni anno
	<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.
Sottoprocesso	Analisi della relazione della Commissione Paritetica
	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> Coordinatore, Commissione AQ di CdS
	<i>Frequenza e scadenza:</i> entro fine marzo di ogni anno.
	<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.

Sottoprocesso	Rapporto Ciclico di Riesame (RCR)
	Il CdS predispose 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>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> verbali CCS, verbali Comm. AQ.
Sottoprocesso	Verifica dei requisiti di trasparenza
	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> Responsabile del sito web
	<i>Frequenza e scadenza:</i> durante tutto l'anno accademico
	<i>Documentazione di riferimento:</i> Decreto Ministeriale DM n.6 del 7 Gennaio 2019
	<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.
Sottoprocesso	Segnalazioni e reclami
	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.
	<i>Responsabile operativo:</i> Coordinatore del CCS
	<i>Frequenza e scadenza:</i> almeno una volta l'anno, inizio II semestre.
	<i>Procedura di riferimento:</i> Tavolo di consultazione
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> verbali CCS, verbali della commissione didattica, verbali del Tavolo di consultazione.