

SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ DEL CORSO DI LAUREA IN LOGOPEDIA - 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:

<p>Coordinatore del Consiglio di Corso di Studio</p> <p>Giuseppe Murdaca, giuseppe.murdaca@unige.it</p>
<p>Responsabilità e funzioni:</p> <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.
<p>Commissione AQ di CdS</p> <p>Giuseppe Murdaca, Docente, Coordinatore del CdS, giuseppe.murdaca@unige.it Maria Laura Inglese, Docente, Coordinatore del tirocinio, minglese@neurologia.unige.it Michele Abbruzzese, Docente, mabbrz@neurologia.unige.it Emma Garzoglio, Docente, gaemma@libero.it Grazia Maria Santoro, Docente, graziamaria.santoro@hsanmartino.it Veronica Ghiglino, Studente Luca Bagnasco, T.A., luca.bagnasco@unige.it</p> <p>Responsabilità e funzioni:</p> <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.
<p>Commissione didattica di CdS</p> <p>Giuseppe Murdaca, Docente, Coordinatore del CdS, giuseppe.murdaca@unige.it Maria Laura Inglese, Docente, Coordinatore del tirocinio, minglese@neurologia.unige.it Michele Abbruzzese, Docente, mabbrz@neurologia.unige.it Emma Garzoglio, Docente, gaemma@libero.it Grazia Maria Santoro, Docente, graziamaria.santoro@hsanmartino.it</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;
- 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.

Comitato di indirizzo (facente funzioni: Commissione didattica del CdS "integrata")

La Commissione didattica del CdS integrata con la Rappresentanza dell'Ordine professionale di riferimento e una rappresentanza studentesca svolge funzioni di Comitato di Indirizzo.

Responsabilità e funzioni:

- 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;
- esprime parere sul fabbisogno formativo anche in sede di riunione tra Rappresentanze degli Ordini/Associazioni professionali e di categoria, Rappresentanza della Scuola SMF e Rappresentanze della regione Liguria, al fine della definizione della programmazione degli accessi per l'a.a. successivo.

Responsabile dell'orientamento in entrata Commissione Orientamento della Scuola di SMF (**quadro B5 SUA-CdS**)

Le attività di orientamento in entrata, insieme a quelle di tutorato, sono gestite e coordinate da una specifica Commissione della Scuola SMF, relativa all'area medica e sanitaria, costituita da docenti e da personale T.A., le cui funzioni e responsabilità sono descritte nello specifico quadro della SUA CdS (B5).

Ad integrazione, il Corso di laurea si avvale del Coordinatore di tirocinio, dei tutor di tirocinio e di studenti tutor, per l'accoglienza e il primo orientamento degli immatricolati.

Responsabilità e funzioni:

- organizza in coordinamento con il Settore Orientamento dell'Ateneo le attività di orientamento con le scuole e l'alternanza scuola/lavoro;
- organizza le attività di promozione del CdS verso l'esterno;
- organizza e coordina le attività di orientamento in itinere.

Responsabile delle attività di tutorato Commissione Orientamento della Scuola di SMF (**quadro B5 SUA-CdS**)

Prof. Fabio Ghiotto, Delegato per l'Orientamento, fghiotto@unige.it

Prof. Gianluca Damonte, gianluca.damonte@unige.it

Dott. Sergio Deseri, sergiod@unige.it

Dott.ssa Leda Masi, leda@unige.it

Dott. Enrico Zeraschi, enrico.zeraschi@unige.it

Responsabilità e funzioni:

- coordina le attività di tutorato di accoglienza e tutorato didattico;
- provvede alla selezione e formazione dei tutor di accoglienza e didattici;
- si assicura che siano adeguatamente pubblicizzate attività e recapiti dei tutor.

Responsabile delle attività internazionali Ufficio Internazionalizzazione della Scuola di SMF

(erasmus.medicina@unige.it)

Coordinatore della Commissione: Prof. Gianluca Damonte, gianluca.damonte@unige.it

Responsabilità e funzioni:

- promuove e coordina la mobilità degli studenti in uscita e in entrata tramite il programma Erasmus+ o altri 1

- programmi internazionali;
- promuove l'internazionalizzazione del CdS attraverso attività promozionali verso l'estero e la mobilità di docenti.

Responsabile del coordinamento dell'orario delle lezioni e degli esami: Commissione didattica di CdS

Leonardo Cocito, Docente, Coordinatore del CdS, lcocito@neurologia.unige.it

Maria Laura Inglese, Docente, Coordinatore del tirocinio, minglese@neurologia.unige.it

Michele Abbruzzese, Docente, mabbrz@neurologia.unige.it

Emma Garzoglio, Docente, gaemma@libero.it

Grazia Maria Santoro, Docente, graziamaria.santoro@hsanmartino.it

- gestisce gli orari delle lezioni in modo da evitare sovrapposizioni;
- ottimizza la distribuzione delle date degli esami;
- ottimizza la distribuzione degli esami in funzione dei vincoli di propedeuticità, di concerto con i coordinatori degli insegnamenti integrati (c.d. "corsi integrati").

Il Coordinatore del CdS avalla i calendari delle lezioni e degli esami, al termine dei lavori di definizione degli stessi. I calendari, ed eventuali successivi aggiornamenti, sono pubblicati sul sito web del CdS dall'USD del Dipartimento e sull'istanza Aulaweb del CdS.

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

Maria Laura Inglese, Docente, Coordinatore del tirocinio, minglese@neurologia.unige.it

La caratteristica del CdS di essere un Corso abilitante ad una professione sanitaria (logopedista) rende il tirocinio curriculare essenziale per l'orientamento verso il mondo del lavoro e il contatto con lo stesso; pertanto le attività a cui si fa riferimento in questo quadro si concentrano sul tirocinio curriculare.

Funzioni del Coordinatore di tirocinio rispetto alle predette attività:

- 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;
- gestisce e organizza le attività di tirocinio dei tre anni di Corso nell'ottica della progressiva specializzazione delle competenze;
- raccoglie le valutazioni formulate dalle guide di tirocinio sulle attività degli studenti, al fine dell'ammissione all'esame;
- è intermediario e mediatore tra gli studenti e i responsabili del coordinamento e funzionamento delle diverse Unità Operative;
- supervede l'intera formazione professionalizzante degli studenti nel triennio di Corso, anche in funzione delle opportunità professionali post laurea.

Responsabile del sito web del Corso di studio: Coordinatore del CdS

Leonardo Cocito, Docente, Coordinatore del CdS,

lcocito@neurologia.unige.it Responsabilità e funzioni:

- promuove l'aggiornamento costante e verifica le informazioni presenti sul sito web del Corso di studio;
- controlla che siano rispettati i requisiti di trasparenza;
- raccoglie suggerimenti dai rappresentanti degli studenti per migliorare la presentazione dei contenuti.

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> Commissione didattica "integrata" di CdS, USD DINOEMI
	<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>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 didattica 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</i>
	<i>operativi:</i> Commissione didattica di CdS, USD DINOEMI
	<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 periodiche dei coordinatori di C.I. e dei rappresentanti degli studenti organizzate per anno di corso
	<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>
	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;

	<ul style="list-style-type: none"> • 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 Commissione AQ di CdS, USD DINOGLMI
	<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	Schede insegnamento e coordinamento delle attività didattiche
	<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>
	<i>Responsabili operativi:</i> Commissione didattica, Coordinatori degli insegnamenti integrati (c.d. "corsi integrati"), USD DINOGLMI
	<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	Organizzazione delle attività formative, orario delle lezioni e date degli esami
	<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>
	<i>Responsabili operativi:</i> Commissione didattica di CdS, Coordinatori di C.I., USD DINOGLMI
	<i>Frequenza e scadenza:</i> annuale, tra giugno e settembre
	<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	Orientamento in entrata
	<p>Il CdS aderisce alle iniziative di orientamento in entrata gestite e coordinate dalla Scuola SMF, finalizzate ad offrire agli studenti della Scuola Superiori 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>
	<i>Responsabile operativo:</i> Commissione Orientamento della Scuola di SMF
	<i>Frequenza e scadenza:</i> Durante tutto l'anno accademico.
	<i>Documentazione di riferimento:</i> Regolamento didattico.
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al</i>

	<i>sottoprocesso: SUA-CdS, verbali CCS, sito web.</i>
Sottoprocesso	<i>Verifica delle conoscenze iniziali, recupero OFA</i>
	La verifica dell'adeguatezza della preparazione iniziale è contestuale allo svolgimento della prova di ammissione. Se presenti OFA, il CdS garantisce l'erogazione di attività per facilitare il recupero delle carenze e la verifica del superamento delle stesse, aderendo alle procedure stabilite dalla Scuola SMF e gestite dalla Commissione Orientamento e tutorato della Scuola SMF.
	<i>Responsabile operativo: Commissione orientamento della Scuola SMF, USD Scuola SMF</i>
	<i>Frequenza e scadenza: Inizio dell'anno accademico.</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	<i>Tutorato di accoglienza e in itinere</i>
	Il CdS aderisce alle iniziative della Commissione Orientamento e tutorato della Scuola SMF che provvede a organizzare servizi di accoglienza e orientamento alle matricole e le attività di tutorato didattico. In collaborazione con la Commissione Orientamento e tutorato della Scuola SMF il CdS predispone attività di accoglienza in ingresso e, sulla base delle segnalazioni e indicazioni del Delegato del Rettore per l'inclusione universitaria degli studenti con disabilità e DSA e/o del Referente per la Scuola SMF, predispone i supporti per studenti con necessità specifiche (studenti disabili, DSA).
	<i>Responsabile operativo: Commissione Orientamento e tutorato Scuola SMF, Referente per gli studenti con disabilità o DSA, Coordinatore CdS e Coordinatore di tirocinio (per studenti con necessità specifiche).</i>
	<i>Frequenza e scadenza: durante tutto l'anno accademico.</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	<i>Attività internazionali</i>
	Il CdS aderisce alle iniziative organizzate e gestite dalla specifica Commissione della Scuola SMF e dal Referente per l'internazionalizzazione della Scuola SMF; detta Commissione 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: Ufficio Internazionalizzazione della Scuola di SMF (erasmus.medicina@unige.it)</i>
	<i>Frequenza e scadenza: durante tutto l'anno accademico e secondo le scadenze indicate dall'Ateneo.</i>
	<i>Documentazione di riferimento: Regolamento Erasmus+ e altri regolamenti per attività internazionali</i>
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: SUA-CdS, verbali CCS.</i>
Sottoprocesso	<i>Tirocini/stage - Accompagnamento al lavoro</i>
	Il CdS promuove l'orientamento al mondo del lavoro già durante il percorso formativo attraverso il tirocinio curriculare svolto esclusivamente presso strutture sanitarie convenzionate. Monitora le opinioni dei soggetti presso cui sono organizzate le attività di tirocinio e degli studenti coinvolti.
	<i>Responsabile operativo: Coordinatore del tirocinio</i>
	<i>Frequenza e scadenza: durante tutto l'anno accademico</i>
	<i>Documentazione di riferimento: Regolamento didattico.</i>
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al</i>

	sottoprocesso: 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; 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>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, Commissione didattica 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> Commissione didattica 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 Commissione AQ.
Sottoprocesso	Rapporto Ciclico di Riesame (RCR)
	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>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> Commissione AQ di CdS, Responsabile del sito web (Coordinatore del CdS), USD DINOEMI
	<i>Frequenza e scadenza:</i> durante tutto l'anno accademico
	<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> Commissione AQ di CdS
	<i>Frequenza e scadenza:</i> durante tutto l'anno accademico.
	<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:</i> verbali CCS, verbali riunioni con i rappresentanti studenti, verbali della commissione AQ, sito web.