

## SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ DEL CORSO DI LAUREA IN INGEGNERIA EDILE-ARCHITETTURA - 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 e di monitorare e valutare periodicamente le performance del corso di studi.

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

<p><b>Coordinatore del Consiglio di Corso di Studio</b>  <i>Maria Pia Repetto, Repetto@dicat.unige.it</i></p>
<p>Responsabilità e funzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ svolge tutte le funzioni attribuite dallo Statuto dell'Ateneo e dal Regolamento didattico di Ateneo;</li> <li>▪ coordina le commissioni e i responsabili delle attività del CdS;</li> <li>▪ convoca il CCS e porta in approvazione la SUA-CdS, la SMA, i RCR;</li> <li>▪ comunica al CCS i risultati di tutte le attività svolte dalle Commissioni e dai diversi responsabili delle attività;</li> <li>▪ cura le relazioni con i corsi di Studio triennale (L17) e magistrale (LM4) dell'università di Genova gestiti dal Dipartimento di Architettura e Design (DAD)</li> </ul>
<p><b>Commissione AQ di CdS</b>  <i>Maria Pia Repetto, Coordinatrice, Repetto@dicat.unige.it</i>  <i>Ilaria Gnecco, Docente, ilaria.gnecco@unige.it</i>  <i>Renata Morbiducci, Docente, Renata.Morbiducci@unige.it</i>  <i>Rita Vecchiattini, Docente, rvecchiattini@arch.unige.it</i>  <i>Francesca Rossi, TA, Responsabile Unità didattica, Francesca.Rossi@unige.it</i>  <i>Daniela Cattò, TA Unità didattica, daniela.catto@unige.it</i>  <i>Mauro Burgassi, studente, 4199504@studenti.unige.it</i></p>
<p>Responsabilità e funzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ compila e aggiorna entro i termini stabiliti la Scheda Unica Annuale (SUA-CdS);</li> <li>▪ analizza e compila la Scheda di Monitoraggio Annuale (SMA);</li> <li>▪ redige il Rapporto Ciclico di Riesame e monitora l'andamento delle attività di miglioramento proposte;</li> <li>▪ analizza le segnalazioni e richieste da parte degli studenti, dei docenti, del personale TA in coerenza con le procedure stabilite dall'Ateneo;</li> <li>▪ diffonde all'interno del CdS la cultura della qualità della formazione e dell'autovalutazione.</li> <li>▪ analizza i questionari di valutazione della didattica, i questionari Almalaurea e le altre fonti informative (es. questionari degli enti o di aziende ospitanti);</li> <li>▪ analizza la relazione della Commissione Paritetica di Scuola;</li> <li>▪ monitora le carriere degli studenti;</li> </ul>
<p><b>Commissione didattica</b>  <i>Maria Pia Repetto, Coordinatrice del CdS, Repetto@dicat.unige.it</i>  <i>Carlo Battini, Docente, carlo.battini@unige.it</i>  <i>Ilaria Gnecco, Docente, ilaria.gnecco@unige.it</i>  <i>Paolo La Barbera, Docente, paolo@dicca.unige.it</i>  <i>Rita Vecchiattini, Docente, rvecchiattini@arch.unige.it</i></p>

<p>Responsabilità e funzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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;</li> <li>▪ verifica la congruità tra CFU e carico didattico e la progressione nei semestri;</li> <li>▪ revisiona periodicamente i requisiti di accesso e le modalità per le verifiche intermedie e finali;</li> <li>▪ effettua l'armonizzazione dei programmi delle attività formative;</li> <li>▪ controlla la completezza delle informazioni nelle schede insegnamento;</li> <li>▪ verifica l'adeguatezza delle strutture didattiche e dei servizi per gli studenti;</li> </ul>
---

<p><b>Comitato di indirizzo (Consulta) Unico per del corso di Laurea Magistrale in Ingegneria Edile-Architettura e di Ingegneria Civile triennale e Magistrale</b></p> <p><i>Prof.ssa Maria Pia Repetto, Coordinatrice CdS Ing. edile-architettura, Repetto@dicat.unige.it</i>  <i>Prof. Giorgio Mor, Docente CdS Ing. edile-architettura, mor@arch.unige.it</i>  <i>Prof. Roberto Passalacqua, Docente del CdS Ing. edile-architettura, Passalacqua@dicat.unige.it</i></p> <p><i>Ing. Roberto Orvieto, Membro CNI (Consiglio Nazionale Ingegneri), roberto@orvieto.pro</i>  <i>Ing. Roberto Boni, Dirigente Regione Liguria, Settore valutazione impatto ambientale, roberto.boni@regione.liguria.it</i>  <i>Arch. Paolo Rafetto, Presidente Ordine degli Architetti, p.rafetto@goagroup.it</i>  <i>Arch. Sara Zotti, Delegata ANCE Liguria, sarah.zotti@tecnoedilegenova.com</i>  <i>Arch. Carla Arcolao, Soprintendenza per i beni ambientali e architettonici Liguria,</i>  <i>Arch. Marina D'onofrio Caviglione, Comune di Genova- Responsabile Unità Operative Complessa Tutela del Paesaggio, mdonofrio@comune.genova.it</i></p>
<p>Responsabilità e funzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ esprime le necessità provenienti dalla società e dal mondo del lavoro e della cultura;</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> <li>▪ <i>promuovere iniziative finalizzate a raccordare le esigenze del mondo del lavoro alla formazione dei futuri laureati</i></li> </ul>

<p><b>Responsabile dell'orientamento in entrata del CLM e del Dipartimento DICCA</b></p> <p><i>Ilaria Gnecco, Docente, ilaria.gnecco@unige.it</i></p>
<p>Responsabilità e funzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ organizza in coordinamento con il Delegato orientamento di Dipartimento o di Scuola e con il Settore Orientamento dell'Ateneo le attività di orientamento con le scuole e l'alternanza scuola/lavoro;</li> <li>▪ organizza le attività di promozione del CdS verso l'esterno;</li> <li>▪ coordina le attività tra il Dipartimento DAD e DICCA per gli eventi di orientamento, in collaborazione con il delegato della triennale (L17) e della magistrale (LM4) dell'Università di Genova</li> <li>▪ aggiorna e verifica le informazioni presenti sul sito web del Corso di studio, in collaborazione con la coordinatrice del corso;</li> </ul>

<p><b>Responsabile delle attività di tutorato del CLM</b></p> <p><i>Maria Pia Repetto, Coordinatrice del CdS, Repetto@dicat.unige.it</i>  <i>Carlo Battini, Docente del CdS, Carlo.Battini@unige.it</i></p>
<p>Responsabilità e funzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ organizza le attività di verifica della preparazione iniziale;</li> <li>▪ coordina le attività di tutorato di accoglienza e tutorato didattico;</li> </ul>

--

<b>Responsabile delle attività internazionali del CLM</b>
<i>Marco Panizza, Docente, marco.panizza@unige.it (responsabile del Dipartimento DICCA)</i> <i>Ilaria Delponte, Docente, Ilaria.Delponte@unige.it (responsabile del CdS)</i>
Responsabilità e funzioni: <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>▪ promuove l'internazionalizzazione del CdS attraverso attività promozionali verso l'estero e la mobilità di docenti;</li></ul>

<b>Responsabile del coordinamento dell'orario delle lezioni e degli esami del CLM</b>
<i>Carlo Battini, Docente, carlo.battini@unige.it</i>
Responsabilità e funzioni: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ gestisce gli orari delle lezioni in modo da evitare sovrapposizioni;</li><li>▪ ottimizza la distribuzione delle date degli esami;</li></ul>

<b>Responsabile dei tirocini/stage e dell'orientamento al mondo del lavoro del CLM</b>
<i>Roberto Passalacqua, Docente del CdS Passalacqua@dicat.unige.it</i>
Responsabilità e funzioni: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ promuove, raccoglie e gestisce le proposte per attività di tirocinio/stage, in collaborazione con l'Ufficio tirocini dell'Università di Genova;</li><li>▪ verifica lo svolgimento e registra l'attività curriculare obbligatoria dei tirocini del CLM;</li><li>▪ organizza la raccolta di questionari e opinioni degli enti presso cui sono stati effettuati tirocini e stage;</li><li>▪ organizza attività per promuovere l'orientamento al mondo del lavoro (incontri con aziende, ecc.);</li></ul>

<b>Responsabile del sito web del Corso di studio</b>
<i>Maria Pia Repetto, Repetto@dicat.unige.it, coordinatore del CdS, Ilaria Delponte, docente, ilaria.delponte@unige.it</i>
Responsabilità e funzioni: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ aggiorna e verifica le informazioni presenti sul sito web del Corso di studio;</li><li>▪ controlla che siano rispettati i requisiti di trasparenza;</li></ul>

## 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, 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: Comitato di indirizzo, Commissione didattica di CdS Coordinatore del CdS</i>
	<i>Frequenza e scadenza: annuale, entro fine ottobre di ogni anno, anche solo per confermarne la validità. Pluriennale, in modo approfondito, in occasione del RCR.</i>
	<i>Documentazione di riferimento: Linee guida per la consultazione delle parti interessate.</i>
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: SUA-CdS, verbali Comitato di indirizzo, verbali Commissione didattica di CdS, verbali di CCS.</i>
<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. Il CdS verifica che gli obiettivi formativi siano coerenti con i requisiti richiesti dalla Certificazione Europea del titolo (Direttiva 2005/36/CE) Se necessario, il CdS propone una modifica di ordinamento.
	<i>Responsabili operativi: Commissione didattica di CdS, Coordinatore del CdS</i>
	<i>Frequenza e scadenza: annuale, entro fine ottobre di ogni anno, anche solo per confermarne la validità. Pluriennale, in modo approfondito, in occasione del RCR.</i>
	<i>Documentazione di riferimento: Guida alla scrittura degli ordinamenti didattici CUN, Linee guida per la compilazione della SUA-CdS.</i>
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: Regolamento didattico, SUA-CdS, verbali Commissione didattica di CdS, verbali di CCS.</i>

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> <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: Commissione didattica, coordinatore CdS, Responsabile AQ di Dipartimento</i></p> <p><i>Frequenza e scadenza: annuale, entro la scadenza della compilazione della SUA-CdS.</i></p> <p><i>Documentazione di riferimento: Linee guida per la compilazione della SUA-CdS.</i></p> <p><i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: SUA-CdS, Regolamento didattico, Manifesto, verbali Commissione didattica e Commissione AQ di CdS.</i></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: Commissione didattica e Coordinatore del CdS</i></p> <p><i>Frequenza e scadenza: annuale, tra la scadenza della compilazione della SUA-CdS e l'inizio dell'anno accademico.</i></p> <p><i>Documentazione di riferimento: Linee guida per la compilazione della SUA-CdS; Linee guida per la compilazione della scheda insegnamento.</i></p> <p><i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: SUA-CdS, regolamento didattico, verbali Commissione didattica, sito web.</i></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: Responsabile coordinamento dell'orario delle lezioni e degli esami, Unità di supporto alla didattica</i></p> <p><i>Frequenza e scadenza: annuale, tra giugno e settembre</i></p>

	<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>
<b>Sottoprocesso</b>	<b>Orientamento in entrata</b>
	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 e Coordinatore del CdS</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, sito web.</i>
<b>Sottoprocesso</b>	<b>Verifica della personale preparazione</b>
	Il CdS verifica l'adeguatezza della preparazione iniziale.
	<i>Responsabile operativo: Coordinatore CdS e Commissione d'esame prova d'accesso</i>
	<i>Frequenza e scadenza: Inizio dell'anno accademico.</i>
	<i>Documentazione di riferimento: Regolamento didattico-Test di verifica delle conoscenze iniziali</i>
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: SUA-CdS, verbali CCS.</i>
<b>Sottoprocesso</b>	<b>Tutorato di accoglienza e in itinere</b>
	Il CdS organizza servizi di accoglienza e orientamento alle matricole. Monitora l'andamento delle carriere degli studenti, utilizzando se necessario attività di tutorato didattico. Predisporre attività di supporto per studenti con difficoltà alla frequenza o con necessità specifiche (studenti disabili, DSA).
	<i>Responsabile operativo: Responsabile delle attività di tutorato, Coordinatore del CdS</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>
<b>Sottoprocesso</b>	<b>Attività internazionali</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: Responsabile delle attività internazionali Prof.ssa Ilaria Delponte, <a href="mailto:ilaria.delponte@unige.it">ilaria.delponte@unige.it</a></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>
<b>Sottoprocesso</b>	<b>Tirocini/stage - Accompagnamento al lavoro</b>
	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: Responsabile dei tirocini/stage Prof. Roberto Passalacqua, <a href="mailto:roberto.passalacqua@unige.it">roberto.passalacqua@unige.it</a></i>

	<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 sottoprocesso:</i> SUA-CdS, verbali CCS.

<b>PROCESSO</b>	<b>MONITORAGGIO E VERIFICA</b>
<b>Sottoprocesso</b>	<b><i>Scheda di monitoraggio annuale (SMA)</i></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>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, verbali Commissione AQ.
<b>Sottoprocesso</b>	<b><i>Analisi dei questionari di valutazione della didattica e dei servizi di supporto - analisi dei questionari AlmaLaurea – analisi di altri questionari somministrati dal CdS</i></b>
	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, Coordinatore del 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.
<b>Sottoprocesso</b>	<b><i>Analisi della relazione della Commissione Paritetica</i></b>
	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 e Coordinatore del 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.
<b>Sottoprocesso</b>	<b><i>Rapporto Ciclico di Riesame (RCR)</i></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> 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.
<b>Sottoprocesso</b>	<b><i>Verifica dei requisiti di trasparenza</i></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: Commissione AQ di CdS, Responsabile del sito web</i></p> <p><i>Frequenza e scadenza: durante tutto l'anno accademico</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: verbali della commissione AQ di CdS, verbali di CCS, sito web.</i></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: Commissione AQ di CdS</i></p> <p><i>Frequenza e scadenza: durante tutto l'anno accademico.</i></p> <p><i>Documentazione di riferimento: Procedura per segnalazioni e reclami</i></p> <p><i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: verbali CCS, verbali della commissione AQ, sito web.</i></p>