

SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ DEL CORSO DI LAUREA MAGISTRALE INTERCLASSE IN BIOLOGIA ED ECOLOGIA MARINA - A.A 2019/2020

ORGANIZZAZIONE E RESPONSABILITÀ DELLA AQ DEL CORSO DI STUDIO

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

Il presente documento riporta ruoli, responsabilità, processi e sotto-processi non variati rispetto ai precedenti anni accademici.

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

Coordinatore del Consiglio di Corso di Studio (SUA CdS- Presentazione)

Giorgio Bavestrello giorgio.bavestrello@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 (SUA CdS- Presentazione)

Giorgio Bavestrello PO giorgio.bavestrello@unige.it

Laura Canesi PO Laura.Canesi@unige.it

Marco Capello RU capello@dipteris.unige.it

Marco Ferrari PA ferrari@dipteris.unige.it

Luigi Vezzulli PO luigi.vezzulli@unige.it

Daniele Bellardini Studente 4731113@studenti.unige.it

Francesca Livrieri PTA francesca.livrieri@unige.it

Responsabilità e funzioni:

- contribuisce alla stesura e aggiornamento 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 di concerto con la Commissione didattica del CdS;
- revisiona annualmente la didattica programmata e il regolamento didattico del CdS, di concerto con la Commissione didattica del CdS e con il supporto dell'USD del Dipartimento.

Commissione didattica

Giorgio Bavestrello PO giorgio.bavestrello@unige.it

Laura Cornara PA cornara@dipteris.unige.it

Marzia Bo RTD-B marzia.bo@unige.it
Marina Sartini RU Sartini@unige.it
Francesca Livrieri PTA francesca.livrieri@unige.it

Responsabilità e funzioni:

- 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;
- monitora le carriere degli studenti di concerto con la Commissione AQ del CdS;
- revisiona annualmente la didattica programmata e il regolamento didattico del CdS, di concerto con la Commissione AQ del CdS e con il supporto dell'USD del Dipartimento;
- 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;

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

Dr. Laura Castellano lcastellano@costaedutainment.it
Dr. Simone Bava direttore@ampisolabergeggi.it
Dr. Rosella Bertolotto rosella.bertolotto@arpal.gov.it
Dr. Giorgio Fanciulli direttore@portofinoamp.it

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.

In relazione alle esigenze provenienti dal mondo del lavoro e dalla società, le informazioni sono annualmente discusse 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 e di tutorato (quadro B5)

Commissione Orientamento e Tutorato

Giorgio Baverstrello PO giorgio.baverstrello@unige.it
Laura Canesi PO Laura.Canesi@unige.it
Paolo Povero povero@unige.it
Stefano Schiaparelli PA cornara@dipteris.unige.it

Le attività di orientamento in entrata e di tutorato sono gestite e coordinate da una specifica Commissione Orientamento e Tutorato, le cui funzioni e responsabilità sono descritte nello specifico quadro della SUA CdS (B5).

Ad integrazione, il Corso di laurea si avvale di tutor per l'accoglienza e il primo orientamento degli immatricolati, nelle sedi formative del Corso stesso.

Le attività di tutorato relative allo svolgimento del Tirocinio in strutture esterne all'Ateneo sono affidate a specifiche figure professionali di concerto con tutor interni appositamente nominati dal CCS.

Responsabile delle attività internazionali (quadro B5)

Mariachiara Chiantore (Referente Erasmus +) mariachiara.chiantore@unige.it

Gian Luca Damonte gianluca.damonte@unige.it

Sonia Scarfi soniascarfi@unige.it

Le attività internazionali sono gestite e coordinate da una specifica Commissione a livello di CDS, le cui funzioni e responsabilità sono descritte nello specifico quadro della SUA CdS (B5).

Il Dipartimento di afferenza del Corso si è dotato di un Referente Erasmus, che svolge principalmente funzioni di raccordo tra la suddetta Commissione e i Coordinatori dei CdS afferenti al Dipartimento.

Responsabile del coordinamento dell'orario delle lezioni e degli esami

Silvia Viaggi RU silvia.viaggi@unige.it

Francesca Livrieri, PTA francesca.livrieri@unige.it

Daniela Tuzzoli, Pta daniela.tuzzoli@unige.it

Il responsabile del coordinamento dell'orario delle lezioni e degli esami svolge tale funzione con il supporto operativo della USD.

Il responsabile del coordinamento dell'orario delle lezioni e degli esami, svolge le seguenti funzioni:

- 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.

Dopo attento esame da parte della Commissione Didattica, il CCS avvala i calendari delle lezioni e degli esami, al termine dei lavori di definizione degli stessi. I calendari sono pubblicati sul sito web del CdS dall'USD del Dipartimento

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

Giorgio Bavesrello PO giorgio.bavestrello@unige.it

Il Coordinatore del CCS di concerto con la Commissione didattica, è responsabile dei tirocini/stage e delle attività di orientamento al mondo del lavoro.

Funzioni dei Coordinatori di tirocinio rispetto alle predette attività:

- gestiscono e organizzano le attività di tirocinio;
- raccolgono le opinioni degli enti presso cui sono stati effettuati tirocini;
- raccolgo le eventuali valutazioni formulate dai singoli responsabili di tirocinio sulle attività degli studenti, al fine dell'acquisizione dei CFU relativi;

Responsabile del sito web del Corso di studio

Giorgio Bavesrello giorgio.bavestrello@unige.it

Francesca Livrieri francesca.livrieri@unige.it

Funzioni (svolte con il coinvolgimento diretto dell'USD del Dipartimento):

- aggiorna 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>
	<p>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.</p> <p>Rivede i profili professionali e culturali che intende formare, le funzioni e le competenze che li caratterizzano e gli sbocchi occupazionali previsti.</p>
	<i>Responsabili operativi:</i> Commissione didattica di CdS, Commissione AQ del CdS; USD DISTAV
	<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 Commissione didattica di CdS, verbali di Commissione AQ CdS, verbali CCS.
Sottoprocesso	<i>Revisione degli obiettivi formativi e dei risultati di apprendimento</i>
	<p>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.</p> <p>Conferma la validità dei requisiti di ammissione.</p> <p>Se necessario, il CdS propone una modifica di ordinamento.</p>
	<i>Responsabili operativi:</i> Commissione didattica di CdS, Commissione AQ del CdS; USD DISTAV
	<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> 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 e della CAQ del 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;

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 del CdS; USD DISTAV
	<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 del CdS, verbali CCS.

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 CdS, docenti referenti disciplinari, USD DISSAL
	<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> Coordinatori di tirocinio delle sedi formative, coordinatori degli insegnamenti integrati (c.d. "corsi integrati"), USD DISTAV.
	<i>Frequenza e scadenza:</i> annuale, tra giugno e settembre
	<i>Documentazione di riferimento:</i> Regolamento didattico (definizione della programmazione didattica, esplicitazione dell'impegno orario per le diverse tipologie di attività formative)
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> SUA-CdS, Regolamento didattico, sito web.
Sottoprocesso	Orientamento in entrata
	<p>Il CdS aderisce alle iniziative di orientamento in entrata gestite e coordinate dalla Scuola di Scienze MFN, finalizzate ad offrire agli studenti delle 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 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 sottoprocesso: SUA-CdS, verbali Commissione Orientamento e tutorato, sito web CdS/Scuola Scuola Scienze MFN.</i>
Sottoprocesso	<i>Verifica delle conoscenze iniziali, recupero OFA</i>
	<p>La verifica dell'adeguatezza della preparazione iniziale è contestuale allo svolgimento della prova di ammissione. Se, nonostante il superamento del test di accesso sono 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 di Scienze MFN.</p> <p>Per l'iscrizione alla laurea magistrale gli studenti devono essere in possesso dei requisiti curriculari espressi i termini di CFU in specifici SSD e l'adeguatezza della preparazione personale. Tale adeguatezza sarà ritenuta automaticamente verificata per coloro che hanno conseguito la laurea triennale nella classe L-32 o L-27 con una votazione finale di almeno 9/110. Tutti gli altri saranno sottoposti ad un colloquio da parte della commissione didattica.</p>
	<i>Responsabile operativo: Commissione orientamento della Scuola SMFN Commissione Didattica</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 Commissione orientamento e tutorato della Scuola di Scienze MFN.</i>
Sottoprocesso	<i>Tutorato di accoglienza e in itinere</i>
	<i>Il CdS aderisce alle iniziative della Commissione Orientamento e tutorato della Scuola SMF (organizza servizi di accoglienza e orientamento alle matricole; organizza le attività di tutorato didattico). Il CdS predispone attività di accoglienza in ingresso e, sulla base delle segnalazioni e indicazioni Referente per la Scuola SMF per l'inclusione universitaria degli studenti con disabilità e DSA, predispone i supporti per studenti con necessità specifiche.</i>
	<i>Responsabile operativo: Commissione Orientamento e tutorato; Coordinatore 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 Commissione orientamento e tutorato Scuola SMF.</i>
Sottoprocesso	<i>Attività internazionali</i>
	<p>Il CdS aderisce alle iniziative organizzate e gestite dalla specifica Commissione del CdS e dal Referente per l'internazionalizzazione della Scuola SMFN (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).</p> <p>Il Referente per l'Erasmus del Dipartimento svolge funzioni di raccordo tra la predetta Commissione e i CdS del Dipartimento.</p>
	<i>Responsabile operativo: Commissione e referente per le attività internazionali della Scuola SMF.</i>
	<i>Frequenza e scadenza: durante tutto l'anno accademico e secondo le scadenze indicate dall'Ateneo.</i>
	<i>Documentazione di riferimento: Regolamento didattico, sito web CdS e Scuola SMF.</i>
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: SUA-CdS, verbali Commissione Internazionalizzazione.</i>
Sottoprocesso	<i>Tirocini/stage - Accompagnamento al lavoro</i>

	<p>Il CdS promuove l'orientamento al mondo del lavoro già durante il percorso formativo attraverso il tirocinio curriculare, svolto sia presso enti esterni che in strutture interne all'ateneo. Monitora le opinioni dei soggetti presso cui sono organizzate le attività di tirocinio e degli studenti coinvolti.</p> <p><i>Responsabile operativo:</i> Il coordinatore del CCS di concerto con la Commissione didattica, è responsabile dei tirocini/stage e delle attività di orientamento al mondo del lavoro.</p> <p><i>Frequenza e scadenza:</i> durante tutto l'anno accademico</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, regolamento didattico.</p>
--	---

PROCESSO	MONITORAGGIO E VERIFICA
Sottoprocesso	Scheda di monitoraggio annuale (SMA)
	<p>Il CdS analizza gli indicatori, individua le aree di criticità e di miglioramento; predispose un breve commento entro i termini stabiliti.</p> <p><i>Responsabile operativo:</i> Commissione AQ di CdS, USD DISTAV</p> <p><i>Frequenza e scadenza:</i> secondo le scadenze definite dall'ANVUR/ PQA.</p> <p><i>Documentazione di riferimento:</i> Linee guida per la compilazione della Scheda di monitoraggio annuale.</p> <p><i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> SUA-CdS, verbali CCS, verbali CAQ CdS.</p>
Sottoprocesso	Analisi dei questionari di valutazione della didattica e dei servizi di supporto - analisi dei questionari AlmaLaurea – analisi di altri questionari somministrati dal CdS
	<p>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.</p> <p><i>Responsabile operativo:</i> Commissione AQ di CdS, USD DISTAV</p> <p><i>Frequenza e scadenza:</i> entro fine novembre di ogni anno</p> <p><i>Documentazione di riferimento:</i> Linee guida per l'analisi dei questionari di valutazione.</p> <p><i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> verbali CCS, verbali Commissione AQ.</p>
Sottoprocesso	Analisi della relazione della Commissione Paritetica
	<p>Il CdS analizza la relazione della Commissione paritetica e, se ritenute adeguate, ne recepisce le proposte. Motiva l'eventuale non accoglimento delle proposte</p> <p><i>Responsabile operativo:</i> Commissione AQ di CdS, USD DISTAV</p> <p><i>Frequenza e scadenza:</i> entro fine marzo di ogni anno.</p> <p><i>Documentazione di riferimento:</i> Linee guida per l'analisi della relazione della CPDS</p> <p><i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> verbali CCS, verbali Commissione AQ.</p>
Sottoprocesso	Rapporto Ciclico di Riesame (RCR)
	<p>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.</p> <p><i>Responsabile operativo:</i> Commissione AQ di CdS, USD DISTAV</p> <p><i>Frequenza e scadenza:</i> al termine di un ciclo formativo, quando richiesto dal Nucleo di Valutazione o in occasione di importanti modifiche di ordinamento; su indicazione del PQA</p> <p><i>Documentazione di riferimento:</i> Linee guida per la stesura del Rapporto Ciclico di Riesame</p>

	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: verbali CCS, verbali Commissione AQ.</i>
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, Coordinatore del CdS (in qualità di Responsabile del sito web, USD DISTAV
	<i>Frequenza e scadenza:</i> durante tutto l'anno accademico
	<i>Documentazione di riferimento:</i>
	<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 Coordinatori tirocinio, verbali riunioni con i Rappresentanti studenti, verbali della commissione AQ, sito web.