

## ALLEGATO 1

# SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ DEL CORSO DI LAUREA MAGISTRALE IN INGEGNERIA CIVILE - A.A 2018-19

## 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:

<b>Coordinatore del Consiglio di Corso di Studio</b>
Riccardo Berardi, <a href="mailto:riccardo.berardi@unige.it">riccardo.berardi@unige.it</a>
Responsabilità e funzioni: <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></ul>
<b>Commissione AQ di CdS</b>
Riccardo Berardi, (Coordinatore), <a href="mailto:riccardo.berardi@unige.it">riccardo.berardi@unige.it</a> Marco Colombini (docente), <a href="mailto:marco.colombini@unige.it">marco.colombini@unige.it</a> Luigi Gambarotta (docente), <a href="mailto:luigi.gambarotta@unige.it">luigi.gambarotta@unige.it</a> Giovanni Solari (docente), <a href="mailto:giovanni.solari@unige.it">giovanni.solari@unige.it</a> Francesca Rossi (TA), <a href="mailto:francesca.rossi@unige.it">francesca.rossi@unige.it</a>  Simona Grillo (TA), <a href="mailto:simona.grillo@unige.it">simona.grillo@unige.it</a> Stefano Vozzella (studente) <a href="mailto:vozzella.stefano@outlook.it">vozzella.stefano@outlook.it</a>
Responsabilità e funzioni: <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>
<b>Commissione didattica</b>
Riccardo Berardi, (Coordinatore), <a href="mailto:riccardo.berardi@unige.it">riccardo.berardi@unige.it</a> Giovanni Besio, (docente), <a href="mailto:giovanni.besio@unige.it">giovanni.besio@unige.it</a> Marco Colombini (docente), <a href="mailto:marco.colombini@unige.it">marco.colombini@unige.it</a> Luigi Gambarotta (docente), <a href="mailto:luigi.gambarotta@unige.it">luigi.gambarotta@unige.it</a> Giovanni Solari (docente), <a href="mailto:giovanni.solari@unige.it">giovanni.solari@unige.it</a> Francesca Rossi (TA), <a href="mailto:francesca.rossi@unige.it">francesca.rossi@unige.it</a>

Simona Grillo (TA), [simona.grillo@unige.it](mailto:simona.grillo@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;

**Comitato di indirizzo (Consulta) in comune con il CLM in Ingegneria Edile-Architettura**

Prof. Riccardo Berardi, Coordinatore CL e CLM Ing. Civile, [Riccardo.Berardi@unige.it](mailto:Riccardo.Berardi@unige.it)

- Prof. Antonio Brencich, Docente Ing. Civile, [antonio.brencich@unige.it](mailto:antonio.brencich@unige.it)
- Prof. Alessandro Stocchino, Docente Ing. Civile, [alessandro.stocchino@unige.it](mailto:alessandro.stocchino@unige.it)
- Prof.ssa Maria Pia Repetto, Coordinatrice CdS Ing. edile-architettura, [repetto@dicca.unige.it](mailto:repetto@dicca.unige.it)
- Prof. Giorgio Mor, Docente CdS Ing. edile-architettura, [mor@arch.unige.it](mailto:mor@arch.unige.it)
- Prof. Roberto Passalacqua, Docente del CdS Ing. edile-architettura, [passalacqua@dicca.unige.it](mailto:passalacqua@dicca.unige.it)
- Ing. Roberto Orvieto, Membro CNI (Consiglio Nazionale Ingegneri), [roberto@orvieto.pro](mailto:roberto@orvieto.pro)
- Ing. Roberto Boni, Dirigente Regione Liguria, Settore valutazione impatto ambientale, [roberto.boni@regione.liguria.it](mailto:roberto.boni@regione.liguria.it)
- Arch. Paolo Raffetto, Presidente Ordine degli Architetti, [p.rafetto@goagroup.it](mailto:p.rafetto@goagroup.it)
- Arch. Sara Zotti, Delegata ANCE Liguria, [sarah.zotti@tecnoedilegenova.com](mailto:sarah.zotti@tecnoedilegenova.com)
- Arch. Vincenzo Tinè, Soprintendenza per i beni ambientali e architettonici Liguria, [vincenzo.tine@beniculturali.it](mailto:vincenzo.tine@beniculturali.it)
- Arch. Marina D'onofrio Caviglione, Comune di Genova- Responsabile Unità Operative Complessa Tutela del Paesaggio, [mdonofrio@comune.genova.it](mailto:mdonofrio@comune.genova.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;

-

**Responsabili dell'orientamento in entrata- responsabili a livello di CdS**

Federica Tubino (docente) , [federica.tubino@unige.it](mailto:federica.tubino@unige.it)

**Responsabilità e funzioni:**

- organizza in coordinamento con il Delegato orientamento di Dipartimento e di Scuola e con il Settore Orientamento dell'Ateneo le attività di orientamento con le scuole ;
- organizza le attività di promozione del CdS verso l'esterno;
- coordina i seminari tematici da svolgersi presso le scuole;
- organizza in coordinamento con il Coordinatore di Area di Scuola il Progetto matricole promosso dal Settore Orientamento di Ateneo attivato per disincentivare gli abbandoni e aumentare il numero di CFU acquisiti dagli studenti nel passaggio dal 1° al 2° anno.

Domenico Sguerso (docente), [domenico.sguerso@unige.it](mailto:domenico.sguerso@unige.it)

- organizza in coordinamento con il Delegato orientamento di Dipartimento e con il Settore Orientamento dell'Ateneo l'alternanza scuola/lavoro

#### **Responsabili delle attività di tutorato -responsabili a livello di CdS**

Giovanni Besio (docente) [giovanni.besio@unige.it](mailto:giovanni.besio@unige.it)  
Massimiliano Burlando (docente), [massimiliano.burlando@unige.it](mailto:massimiliano.burlando@unige.it)  
Federica Tubino (docente) , [federica.tubino@unige.it](mailto:federica.tubino@unige.it)

#### Responsabilità e funzioni:

- monitorano l'andamento della carriera degli studenti
- forniscono supporto a studenti con particolari difficoltà

#### **Responsabile delle attività internazionali -**

Roberta Massabò (docente), [roberta.massabo@unige.it](mailto:roberta.massabo@unige.it)- responsabile a livello dipartimentale  
Giovanni Besio (docente), [giovanni.besio@unige.it-responsabile](mailto:giovanni.besio@unige.it-responsabile) – responsabile a livello di CdS

#### Responsabilità e funzioni:

- 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;
- analizza i Transcripts of records degli studenti outcoming e fornisce la conversione dei voti
- coadiuva lo studente outcoming nella redazione del Learning Agreement
- coadiuva lo studente incoming

#### **Responsabile del coordinamento dell'orario delle lezioni e degli esami-**

Angelo Morro (docente), [angelo.morro@unige.it](mailto:angelo.morro@unige.it) responsabile a livello di Scuola  
Bianca Federici (docente), [bianca.federici@unige.it](mailto:bianca.federici@unige.it) responsabile a livello di CdS  
Rossella Bovolenta (docente), [rossella.bovolenta@unige.it](mailto:rossella.bovolenta@unige.it) responsabile a livello di CdS

#### Responsabilità e funzioni:

- gestisce gli orari delle lezioni in modo da evitare sovrapposizioni;
- ottimizza la distribuzione delle date degli esami;

#### **Responsabile del sito web del Corso di studio – a livello di CdS**

Riccardo Berardi ( Coordinatore del CdS). In attesa di individuare una persona dedicata, appena sarà disponibile il sito web del corso di studio sul portale di Ateneo

#### Responsabilità e funzioni:

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

## PROCESSI AQ DEL CORSO DI STUDIO

*Il CdS può aggiungere processi in funzione delle sue caratteristiche e specificità; può modificare il testo nei sotto-processi elencati, ma li deve prendere tutti in considerazione. Le responsabilità sono indicative e devono essere definite coerentemente con quanto indicato nella prima parte di questo documento. Si suggerisce di identificare progressivamente delle procedure interne per la gestione (non indispensabili per tutti i sotto-processi), approvate dal CCS. Per documentazione di riferimento si intendono le Linee guida o Regolamenti predisposti dall'Ateneo o altri enti (es. CUN), che indicano come svolgere le diverse attività.*

*Il testo in blu deve essere verificato e, se necessario, modificato.*

PROCESSO	DEFINIZIONE DELLA DOMANDA DI FORMAZIONE E DEGLI OBIETTIVI FORMATIVI
<b>Sottoprocesso</b>	<b><i>Analisi della domanda di formazione e degli sbocchi occupazionali e professionali</i></b>
	Il CdS consulta periodicamente le parti interessate (interlocutori esterni, studenti, docenti) al fine di individuare la domanda di formazione. Analizza studi di settore, esiti occupazionali dei laureati e altre fonti documentali al fine di verificare l'attualità del percorso formativo e la sua coerenza con le esigenze formative espresse dal contesto locale e nazionale. 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 didattica di CdS
	<i>Frequenza e scadenza:</i> annuale. 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.
<b>Sottoprocesso</b>	<b><i>Revisione degli obiettivi formativi e dei risultati di apprendimento</i></b>
	Il CdS verifica la coerenza tra la domanda di formazione e i risultati di apprendimento attesi al termine del percorso, declinati mediante l'utilizzo dei Descrittori di Dublino; verifica i raggruppamenti degli insegnamenti per aree di apprendimento omogenee; verifica che le attività formative siano coerenti e allineate con i risultati di apprendimento attesi al termine degli studi. Conferma la validità dei requisiti di ammissione. Se necessario, il CdS propone una modifica di ordinamento.
	<i>Responsabili operativi:</i> Commissione didattica di CdS
	<i>Frequenza e scadenza:</i> annuale, entro fine novembre 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, verbali di CCS.

<b>PROCESSO</b>	<b>PROGETTAZIONE DEL CORSO DI STUDIO</b>
<b>Sottoprocesso</b>	<b><i>Revisione del percorso di formazione e dei metodi di accertamento</i></b>
	<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"> <li>▪ I requisiti di ammissione e le modalità di verifica delle conoscenze iniziali;</li> <li>▪ la didattica programmata ed erogata;</li> <li>▪ i CFU assegnati alle singole attività formative e le propedeuticità;</li> <li>▪ il carico didattico di ogni semestre;</li> <li>▪ le modalità di erogazione della didattica;</li> <li>▪ le modalità di tirocinio;</li> <li>▪ le modalità della prova finale;</li> </ul> <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 di CdS
	<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, verbali di CCS.
<b>Sottoprocesso</b>	<b><i>Schede insegnamento e coordinamento delle attività didattiche</i></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. Verifica che le schede insegnamento siano compilate in tutte le sezioni.</p>
	<i>Responsabili operativi:</i> Commissione didattica di CdS
	<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.

<b>PROCESSO</b>	<b>EROGAZIONE DEL PERCORSO FORMATIVO</b>
<b>Sottoproc</b>	<b>Organizzazione delle attività formative, orario delle lezioni e date degli esami</b>
	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 orario delle lezioni e date esami del CdS e Ufficio Didattico DICCA
	<i>Frequenza e scadenza:</i> annuale, tra maggio 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 sottoproc:</i> SUA-CdS, sito web.
<b>Sottoproc</b>	<b>Orientamento in entrata</b>
	Il CdS organizza attività di orientamento per i laureati triennali, evidenziando le caratteristiche del percorso e i possibili sbocchi occupazionali.
	<i>Responsabile operativo:</i> Docenti Delegati all'Orientamento
	<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 sottoproc:</i> SUA-CdS, verbali CCS, sito web.
<b>Sottoproc</b>	<b>Verifica della preparazione iniziale</b>
	Il CdS verifica l'adeguatezza della preparazione iniziale e la conoscenza della lingua inglese
	Responsabile operativo: Commissione di verifica delle conoscenze del CdS.
	<i>Frequenza e scadenza:</i> date prefissate dalla Scuola, entro la scadenza per l'iscrizione al corso di laurea magistrale.
	<i>Documentazione di riferimento:</i> Regolamento didattico
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoproc:</i> SUA-CdS, verbali di ammissione della Commissione di verifica delle conoscenze
<b>Sottoproc</b>	<b>Tutorato di accoglienza e in itinere</b>
	Il CdS organizza servizi di accoglienza e orientamento agli studenti. Monitora l'andamento delle carriere degli studenti. Predisporre attività di supporto per studenti con difficoltà alla frequenza o con necessità specifiche (studenti disabili, DSA).
	<i>Responsabile operativo:</i> Docenti delegati all'orientamento e docenti tutor.
	<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 sottoproc:</i> SUA-CdS, verbali CCS.
<b>Sottoproc</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:</i> Responsabili delle attività internazionali del CdS e del Dipartimento
	<i>Frequenza e scadenza:</i> durante tutto l'anno accademico e secondo le scadenze indicate dall'Ateneo.
	<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: SUA-CdS, verbali CCS.</i>
<b>Sottoprocesso</b>	<b>Tirocini/stage - Accompagnamento al lavoro</b>
	Il CdS ha previsto, a partire dalla coorte 2018, il tirocinio curriculare. Il CdS monitorerà le opinioni dei soggetti presso cui saranno organizzate le attività degli studenti coinvolti.
	<i>Responsabile operativo:</i> Coordinatore del CdS
	<i>Frequenza e scadenza:</i> durante tutto l'anno accademico
	<i>Documentazione di riferimento:</i> Progetto formativo e Convenzione di Ateneo
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: SUA-CdS, verbali CCS.</i>

<b>PROCESSO</b>	<b>MONITORAGGIO E VERIFICA</b>
<b>Sottoprocesso</b>	<b>Scheda di monitoraggio annuale (SMA)</b>
	Il CdS analizza gli indicatori, individua le aree di criticità e di miglioramento; predisporre la documentazione richiesta da ANVUR/PQA.
	<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: SUA-CdS, verbali CCS.</i>
<b>Sottoprocesso</b>	<b>Analisi dei questionari di valutazione della didattica e dei servizi di supporto - analisi dei questionari AlmaLaurea – analisi di altri questionari somministrati dal CdS</b>
	Il CdS monitora 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
	<i>Frequenza e scadenza:</i> entro fine dicembre 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: verbali CCS, verbali Commissione AQ.</i>
<b>Sottoprocesso</b>	<b>Analisi della relazione della Commissione Paritetica</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
	<i>Frequenza e scadenza:</i> entro fine aprile 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: verbali CCS, verbali Comm. AQ.</i>
<b>Sottoprocesso</b>	<b>Rapporto Ciclico di Riesame (RCR)</b>
	Il CdS predisporre 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>Verifica dei requisiti di trasparenza</b>
	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 e provvede al costante aggiornamento del sito web.
	<i>Responsabili operativi:</i> Commissione AQ di CdS e Referente sito web,
	<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.
<b>Sottoprocesso</b>	<b>Segnalazioni e reclami</b>
	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>Procedura di riferimento:</i> : Procedura per segnalazioni e reclami del CdS
	<i>Documentazione di riferimento:</i> Statuto dell'Ateneo, Linee Guida per l'Assicurazione della Qualità di Ateneo, Documentazione ANVUR.
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> verbali CCS, verbali della commissione AQ, sito web.