

# SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ DEL CORSO DI LAUREA IN SCIENZE INTERNAZIONALI E DIPLOMATICHE - A.A 2018-2019

## 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>
<b>Maria Eleonora Guasconi</b> e-mail: <a href="mailto:Eleonora.Guasconi@unige.it">Eleonora.Guasconi@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><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><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>
<b>Commissione AQ di CdS</b>
Laura Carpaneto, docente, e-mail: <a href="mailto:laura.Carpaneto@unige.it">laura.Carpaneto@unige.it</a> Alberto de Sanctis, docente, e-mail: <a href="mailto:alberto.DeSanctis@unige.it">alberto.DeSanctis@unige.it</a> Maria Eleonora Guasconi, docente, e-mail: <a href="mailto:Eleonora.Guasconi@unige.it">Eleonora.Guasconi@unige.it</a> Daniela Preda, docente, e-mail: <a href="mailto:daniela.preda@unige.it">daniela.preda@unige.it</a> Stefano Rolandi, studente, e-mail: <a href="mailto:4220107@studenti.unige.it">4220107@studenti.unige.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></ul>

- 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;
- definisce la domanda di formazione e gli obiettivi formativi;
- elabora e propone al CdS il percorso formativo.

#### **Comitato di indirizzo**

On. Sergio Cofferati, [sergio.cofferati@europarl.europa.eu](mailto:sergio.cofferati@europarl.europa.eu)

Dott. Pier Virgilio Dastoli - Presidente del Consiglio italiano del Movimento europeo-, [pvdastoli@gmail.com](mailto:pvdastoli@gmail.com)

Luigi Vittorio Ferraris – Ambasciatore-, [luigivittorio.ferraris@gmail.com](mailto:luigivittorio.ferraris@gmail.com)

Dott. Mario Venturi - Direttore della sede di Genova della Banca d'Italia-, [mario.venturi@bancaditalia.it](mailto:mario.venturi@bancaditalia.it)

Dott. Paolo Ponzano -alto funzionario della Commissione europea-, [paolo.ponzano@eui.eu](mailto:paolo.ponzano@eui.eu)

Dott. Beppe Manzitti - accademico dell'Accademia ligure di Scienze e Lettere-, [beppemanzitti@libero.it](mailto:beppemanzitti@libero.it)

On. Roberto Speciale - presidente della Fondazione Casa America-, [roberto.speciale@centroineuropa.it](mailto:roberto.speciale@centroineuropa.it)

Avv. Anna Maria Panfili - presidente delle Associazioni familiari-sezione Liguria- [anna.panfili@mgmp-avvocati.com](mailto:anna.panfili@mgmp-avvocati.com)

Dott.ssa Giuliana Tondina - magistrato del Tribunale dei minori di Genova-, [giuliana.tondina@giustizia.it](mailto:giuliana.tondina@giustizia.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;

#### **Responsabile dell'orientamento in entrata e tutorato**

Daniela Tarantino, e-mail: [daniela.tarantino@unige.it](mailto:daniela.tarantino@unige.it) Responsabile a livello dipartimentale

#### Responsabilità e funzioni:

- organizza, in coordinamento con la Scuola di Scienze Sociali e 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 le attività di verifica della preparazione iniziale;
- organizza le attività di recupero degli OFA;
- coordina le attività di tutorato di accoglienza e tutorato didattico.

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

Agostino Massa, e-mail: [Agostino.Massa@unige.it](mailto:Agostino.Massa@unige.it) Responsabile a livello dipartimentale

#### 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.

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

Daniela Carpani, e-mail: <a href="mailto:daniela.carpani@unige.it">daniela.carpani@unige.it</a> Responsabile a livello dipartimentale
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><li>▪ ottimizza l'uso delle aule.</li></ul>

<b>Responsabile dei tirocini/stage e dell'orientamento al mondo del lavoro/placement</b>
Fabrizio Coticchia, e-mail: <a href="mailto:fabrizio.coticchia@unige.it">fabrizio.coticchia@unige.it</a> Responsabile a livello dipartimentale
Responsabilità e funzioni: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ promuove, raccoglie e gestisce, le proposte per attività di tirocinio/stage;</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>
Pejman Abdolmohammadi, e-mail: <a href="mailto:Pejman@unige.it">Pejman@unige.it</a> Responsabile a livello dipartimentale
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

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>Analisi della domanda di formazione e degli sbocchi occupazionali e professionali</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:</i> Comitato di indirizzo, Commissione AQ
	<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>Procedura di riferimento:</i> Analisi della Commissione AQ
	<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 di CCS.
<b>Sottoprocesso</b>	<b>Revisione degli obiettivi formativi e dei risultati di apprendimento</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 AQ, CdS
	<i>Frequenza e scadenza:</i> annuale, entro fine ottobre di ogni anno, anche solo per confermarne la validità. Pluriennale, in modo approfondito, in occasione del RCR.
	<i>Procedure di riferimento:</i> Analisi della Commissione AQ
	<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 di CCS.

PROCESSO	PROGETTAZIONE DEL CORSO DI STUDIO
<b>Sottoprocesso</b>	<b>Revisione del percorso di formazione e dei metodi di accertamento</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> <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 AQ e Coordinatore</i></p> <p><i>Frequenza e scadenza: annuale, entro la scadenza della compilazione della SUA-CdS.</i></p> <p><i>Procedura di riferimento:</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 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: Coordinatore</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>Procedura di riferimento: Controllo e analisi da parte del Coordinatore</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, sito web.</i></p>

<b>PROCESSO</b>	<b>EROGAZIONE DEL PERCORSO FORMATIVO</b>
<b>Sottoprocesso</b>	<b><i>Organizzazione delle attività formative, orario delle lezioni e date degli esami</i></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 coordinamento dell'orario delle lezioni e degli esami
	<i>Frequenza e scadenza:</i> annuale, tra giugno e settembre
	<i>Procedura di riferimento:</i> Indicare se presente eventuale procedura interna del CdS
	<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.
<b>Sottoprocesso</b>	<b><i>Orientamento in entrata</i></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:</i> Responsabile dell'orientamento
	<i>Frequenza e scadenza:</i> Durante tutto l'anno accademico.
	<i>Procedura di riferimento:</i> Indicare se presente eventuale procedura interna del CdS
	<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, sito web.
<b>Sottoprocesso</b>	<b><i>Verifica delle conoscenze iniziali, recupero OFA (adattare per LM – verifica della personale preparazione)</i></b>
	Il CdS verifica l'adeguatezza della preparazione iniziale. Se presenti OFA, garantisce l'erogazione di attività per facilitare il recupero delle carenze e predispone la verifica del superamento degli OFA.
	<i>Responsabile operativo:</i> Responsabile delle attività di tutorato.
	<i>Frequenza e scadenza:</i> Inizio dell'anno accademico.
	<i>Procedura di riferimento:</i>
	<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>Sottoprocesso</b>	<b><i>Tutorato di accoglienza e in itinere</i></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. Predispone attività di supporto per studenti con difficoltà alla frequenza o con necessità specifiche (studenti disabili, DSA).
	<i>Responsabile operativo:</i> Responsabile delle attività di tutorato.
	<i>Frequenza e scadenza:</i> durante tutto l'anno accademico.
	<i>Procedura di riferimento:</i>
	<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>Sottoprocesso</b>	<b><i>Attività internazionali</i></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> Responsabile delle attività internazionali
	<i>Frequenza e scadenza:</i> durante tutto l'anno accademico e secondo le scadenze indicate dall'Ateneo.
	<i>Procedura di riferimento:</i>
	<i>Documentazione di riferimento:</i> Regolamento Erasmus+ e altri regolamenti per attività internazionali
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> SUA-CdS, verbali CCS.
<b>Sottoprocesso</b>	<b><i>Tirocini/stage - Accompagnamento al lavoro</i></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:</i> Responsabile dei tirocini/stage
	<i>Frequenza e scadenza:</i> durante tutto l'anno accademico
	<i>Procedura di riferimento:</i>
	<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 e Coordinatore del Corso
	<i>Frequenza e scadenza:</i> secondo le scadenze definite dall'ANVUR/ PQA.
	<i>Procedura di riferimento:</i>
	<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.
<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 e Coordinatore del Corso
	<i>Frequenza e scadenza:</i> entro fine novembre di ogni anno
	<i>Procedura di riferimento:</i>
	<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
	<i>Frequenza e scadenza:</i> entro fine marzo di ogni anno.
	<i>Procedura di riferimento:</i>

	<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>Rapporto Ciclico di Riesame (RCR)</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>Procedura di riferimento:</i>
	<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 il costante aggiornamento del sito web.
	<i>Responsabili operativi:</i> Commissione AQ di CdS, Responsabile del sito web
	<i>Frequenza e scadenza:</i> durante tutto l'anno accademico
	<i>Procedura di riferimento:</i>
	<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.
<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 e Coordinatore
	<i>Frequenza e scadenza:</i> durante tutto l'anno accademico.
	<i>Procedura di riferimento:</i>
	<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 della commissione AQ, sito web.