

# SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ DEL CORSO DI LAUREA MAGISTRALE IN SCIENZE INFERMIERISTICHE E OSTETRICHE - A.A 2018/2019 (come per gli a.a. precedenti)

## 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)

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;
- presiede le riunioni mensili dei Coordinatori di tirocinio delle sedi formative del CdS.

### Commissione AQ di CdS (SUA CdS- Presentazione)

Responsabilità e funzioni:

- compila e aggiorna entro i termini stabiliti la Scheda Unica Annuale (SUA-CdS);
- analizza e compila la Scheda di Monitoraggio Annuale (SMA);
- redige il Rapporto Ciclico di Riesame e monitora l'andamento delle attività di miglioramento proposte;
- analizza le segnalazioni e richieste da parte degli studenti, dei docenti, del personale TA in coerenza con le procedure stabilite dall'Ateneo;
- diffonde all'interno del CdS la cultura della qualità della formazione e dell'autovalutazione.
- 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 e con supporto dell'USD del Dipartimento;
- 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

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 CAQ del CdS e con supporto dell'USD del Dipartimento;
- revisiona annualmente la didattica programmata e il regolamento didattico del CdS, di concerto con la CAQ 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”)**

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

Responsabilità e funzioni:

- esprime le necessità provenienti dalla società e dal mondo del lavoro e della cultura;
- fornisce un parere tra la coerenza del percorso di studio nel suo complesso e delle specifiche attività formative con la domanda di formazione.

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)**

Il Coordinatore del CdS è responsabile delle attività di orientamento in entrata e di tutorato, le quali sono organizzate e gestite dal Coordinatore di tirocinio.

Funzioni del Coordinatore di tirocinio:

- organizza le attività di promozione del Corso verso gli studenti dei CL della classe LSNT/1 (Infermieristica, Infermieristica pediatrica e Ostetricia), in quanto, per decreto ministeriale, unico Corso di secondo livello a cui possono accedere i predetti studenti;
- organizza le attività di accoglienza;
- organizza le attività di orientamento rispetto alla scelta del tirocinio curriculare.

#### **Responsabile delle attività internazionali (quadro B5)**

Le attività internazionali sono gestite e coordinate da una specifica Commissione a livello di Scuola SMF, 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**

Il Coordinatore del Corso di Studio è responsabile del coordinamento dell’orario delle lezioni e degli esami. Svolge tale funzione con il supporto operativo del Coordinatore di tirocinio e della segreteria didattica del Corso.

Il Coordinatore di tirocinio e la segreteria didattica del CdS, pertanto, esplicano le seguenti funzioni:

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

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

#### **Responsabile dei tirocini/stage e dell’orientamento al mondo del lavoro**

Il Coordinatore di tirocinio è Responsabile dei tirocini/stage e delle attività di orientamento al mondo del lavoro.

La caratteristica del CdS di essere un Corso professionalizzante rende il tirocinio curriculare essenziale per l’orientamento verso il mondo del lavoro e il contatto con lo stesso, pertanto le attività a cui si fa riferimento in questo quadro si concentrano sul tirocinio curriculare.

Funzioni del Coordinatore di tirocinio rispetto alle predette attività:

- gestisce e organizza le attività di tirocinio del biennio di Corso, nell'ottica della progressiva specializzazione delle competenze e di sviluppo delle competenze connesse alla ricerca infermieristica;
- raccoglie le opinioni degli enti presso cui sono stati effettuati tirocini;
- è intermediario e mediatore tra gli studenti e i dirigenti delle professioni sanitarie che svolgono funzioni di tutor aziendali;
- supervisiona l'intera formazione professionalizzante degli studenti nel biennio di Corso, anche in funzione delle opportunità professionali post laurea.

#### **Responsabile del sito web del Corso di studio**

Il Coordinatore del CdS è responsabile del sito web del CdS.

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
<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:</i> Commissione didattica di CdS, Commissione AQ del CdS; USD DISSAL
	<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 CAQ CdS, verbali 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, Commissione AQ del CdS; USD DISSAL
	<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
<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> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <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:</i> Commissione didattica del CdS; USD DISSAL</p> <p><i>Frequenza e scadenza:</i> annuale, entro la scadenza della compilazione della SUA-CdS.</p> <p><i>Documentazione di riferimento:</i> Linee guida per la compilazione della SUA-CdS.</p> <p><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.</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:</i> Commissione didattica CdS, docenti referenti disciplinari (P.O./P.A. del SSD) e/o coordinatori degli insegnamenti integrati (c.d. "corsi integrati"), USD DISSAL</p> <p><i>Frequenza e scadenza:</i> annuale, tra la scadenza della compilazione della SUA-CdS e l'inizio dell'anno accademico.</p> <p><i>Documentazione di riferimento:</i> Linee guida per la compilazione della SUA-CdS; Linee guida per la compilazione della scheda insegnamento.</p> <p><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.</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:</i> Coordinatore di tirocinio di concerto con la segreteria didattica del Corso.</p> <p><i>Frequenza e scadenza:</i> annuale, tra giugno e settembre</p> <p><i>Documentazione di riferimento:</i> Regolamento didattico (definizione della programmazione didattica, esplicitazione dell'impegno orario per le diverse tipologie di attività formative)</p> <p><i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> SUA-CdS, Regolamento didattico, sito web.</p>
<b>Sottoprocesso</b>	<b>Orientamento in entrata</b>
	<p>Il Coordinatore del CdS progetta, di concerto con il Coordinatore di Tirocinio, iniziative di orientamento in entrata presso gli studenti dei CL di classe LSNT/1 dell'Ateneo genovese. Tali attività sono attuate dal Coordinatore di tirocinio del CdS, che è anche titolare di insegnamenti presso i predetti Corsi di laurea. Tali attività sono finalizzate ad offrire agli studenti una migliore conoscenza dei requisiti di ammissione, delle caratteristiche del percorso, dei possibili sbocchi occupazionali e di prosecuzione in cicli di studio successivi.</p> <p><i>Responsabile operativo:</i> Coordinatore di Tirocinio</p> <p><i>Frequenza e scadenza:</i> Durante tutto l'anno accademico.</p> <p><i>Documentazione di riferimento:</i> Regolamento didattico (requisiti di ammissione).</p>

	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: SUA-CdS, Regolamento didattico (requisiti di ammissione), sito web CdS/Scuola SMF.</i>
<b>Sottoprocesso</b>	<b><i>Verifica della personale preparazione</i></b>
	La verifica della personale preparazione è contestuale allo svolgimento della prova di ammissione: il superamento della prova di ammissione coincide con il superamento della verifica della preparazione personale.
	<i>Responsabile operativo:</i> Commissione specificamente nominata dalla Scuola SMF per la prova di ammissione.
	<i>Frequenza e scadenza:</i> Inizio dell'anno accademico (prova di ammissione determinata annualmente da specifico decreto ministeriale).
	<i>Documentazione di riferimento:</i> Regolamento didattico (requisiti di ammissione).
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: SUA-CdS, verbali Commissione per la prova di ammissione, sito web CdS/SMF.</i>
<b>Sottoprocesso</b>	<b><i>Tutorato di accoglienza e in itinere</i></b>
	Il tutorato di accoglienza e in itinere è affidato al Coordinatore di Tirocinio, il quale è anche docente del Corso di laurea magistrale, pertanto ha contatto costante con gli studenti stessi. Di particolare importanza è la presentazione annuale dell'offerta formativa di tirocinio, organizzata dal Coordinatore dei tirocinio e finalizzata sia ad orientare gli studenti nella scelta della sede e delle attività di tirocinio sia a conoscere personalmente i futuri tutor aziendali. Sulla base delle segnalazioni e indicazioni del Delegato del Rettore per l'inclusione universitaria degli studenti con disabilità e DSA e/o del Referente per la Scuola SMF, il CdS predispone i supporti per studenti con necessità specifiche (studenti disabili, DSA).
	<i>Responsabile operativo:</i> Coordinatori di tirocinio.
	<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, sito web CdS.</i>
<b>Sottoprocesso</b>	<b><i>Attività internazionali</i></b>
	Il CdS aderisce alle iniziative organizzate e gestite dalla specifica Commissione della Scuola SMF e dal Referente per l'internazionalizzazione della Scuola SMF (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). Il Referente per l'Erasmus del Dipartimento svolge funzioni di raccordo tra la predetta Commissione e i CdS del Dipartimento.
	<i>Responsabile operativo:</i> Commissione e referente per le attività internazionali della Scuola SMF.
	<i>Frequenza e scadenza:</i> durante tutto l'anno accademico e secondo le scadenze indicate dall'Ateneo.
	<i>Documentazione di riferimento:</i> Regolamento didattico, sito web CdS e Scuola SMF.
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: SUA-CdS, verbali Commissione Internazionalizzazione.</i>
<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 il tirocinio curriculare, svolto esclusivamente presso aziende sanitarie convenzionate. Monitora le opinioni dei soggetti presso cui sono organizzate le attività di tirocinio e degli studenti coinvolti.
	<i>Responsabile operativo:</i> Coordinatore di tirocinio

	<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.

<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; predispone un breve commento entro i termini stabiliti.
	<i>Responsabile operativo:</i> Commissione AQ di CdS, USD DISSAL
	<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 CAQ CdS.
<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>Responsabile operativo:</i> Commissione AQ di CdS, USD DISSAL,
	<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>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, USD DISSAL,
	<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>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, USD DISSAL,
	<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

	<p>docenti. Verifica il costante aggiornamento del sito web.</p> <p><i>Responsabili operativi:</i> Commissione AQ di CdS, Coordinatore del CdS (in qualità di Responsabile del sito web), USD DISSAL</p> <p><i>Frequenza e scadenza:</i> durante tutto l'anno accademico</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:</i> verbali della commissione AQ di CdS, verbali di CCS, sito web.</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:</i> Commissione AQ di CdS; Coordinatore di tirocinio.</p> <p><i>Frequenza e scadenza:</i> durante tutto l'anno accademico.</p> <p><i>Documentazione di riferimento:</i> Procedura per segnalazioni e reclami</p> <p><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.</p>