

SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ DEL CORSO DI LAUREA MAGISTRALE IN DIGITAL HUMANITIES – COMUNICAZIONE E NUOVI MEDIA - 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:

Coordinatore del Consiglio di Corso di Studio

Adorni Giovanni, adorni@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

Adorni Giovanni, docente, adorni@unige.it

Bracco Fabrizio, docente, fabrizio.bracco@unige.it

Malagugini Massimo, docente, malaqugini@arch.unige.it

Manfredini Manuela, docente, manuela.manfredini@unige.it

Pasquinelli Modiana, TA, modiana@unige.it

Torre Ilaria, docente, ilaria.torre@unige.it

Vernazza Michela, studente, michela.vernazza@gmail.com

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 la relazione della Commissione Paritetica di Scuola.

Commissione didattica

Camurri Antonio, docente, antonio.camurri@unige.it

Candito Cristina, docente, candito@arch.unige.it

Magnani Lauro, docente, manuela.manfredini@unige.it

Vercelli Gianni, docente, gianni.vercelli@unige.it

Zappatore Sandro, docente, sandro.zappatore@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, analizza studi di settore, esiti occupazionali dei laureati e altre fonti documentali tenendo anche conto delle necessità di strutture e servizi, 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;

- 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;
- analizza i questionari di valutazione della didattica, i questionari Almalaurea e le altre fonti informative (es. questionari degli enti o di aziende ospitanti);
- verifica l'adeguatezza delle strutture didattiche e dei servizi per gli studenti;
- monitora le carriere degli studenti.

Comitato di indirizzo (Consulta) (è a livello dipartimentale)

Fabrizio Ferrari, AITEK S.p.a., fabrizio.ferrari@aitek.it

Giuseppe Rolleri, CARESTREAM HEALTH ITALIA S.r.l., giuseppe.rolleri@carestream.com

Jessica Amaroli, ANSALDO STS, Jessica.Amaroli@ansaldo-sts.com

Sergio Paddeu, ESAOTE S.p.a., sergio.paddeu@esaote.com

Aldo Loiaconi, GRUPPO SIGLA S.r.l., aldo.loiaconi@grupposigla.it

Alberto Ottonello, HYLASOFT S.p.a., a.ottonello@hylasoft.com

Alessandro Carrozzi, PARAMED S.r.l., Alessandro.carrozzi@paramed.it

Enrico Storti, SELEX ES S.p.A. enrico.storti@selex-es.com

Marco Boero, SOFTECO SISMAT S.p.a., marco.boero@softeco.it

Giancarlo Gaimari, TALENTOUR, giancarlo.gaimari@gmail.com

Riccardo Botta, SKY ITALIA, sara.fumaqalli@skytv.it

Joy Marino, MIX S.r.l., joymarino@me.com

Sergio Rossetti, REGIONE LIGURIA, Sergio.Rossetti@regione.liguria.it

Mattia Barasso, BLUE STAR SOFTWARE SRL, mattia.barasso@bss.group

Mauro Gaggero, EDISOFTWARE S.R.L., m.gaggero@edisoftware.it

Alessandro Scudieri, FINSA SPA, alessandro.scudieri@finsa.it

Luca Bixio, FLAIRBIT SRL, luca.bixio@flairbit.it

Elisa Molinari, FONDAZIONE ISTITUTO ITALIANO DI TECNOLOGIA, elisa.molinari@iit.it

Michele Zanetti, GMG NET SRL, michele.zanetti@gmgnet.com

Carlo Cecchi, IFM INFOMASTER S.P.A., carlo.cecchi@ifmgroup.it

Mauro Giaccardi, LIGURIA DIGITALE SCPA, m.giaccardi@liguriadigitale.it

Anna Bauzone, MICROAREA S.P.A., Anna.Bauzone@microarea.it

Massimo Arena, O3-TECH SRL, massimo.arena@o3-tech.it

Barbara De Sario, TRUMPY TOURS SRL, bdesario@trumpytours.it

V. Monero, ANGELO PODESTA' S.R.L., v.monero@angelopodesta.com

Paola Carbone, CAMERA DI COMMERCIO, paola.carbone@qe.camcom.it

Claudio Firpo, Ordine Ingegneri Provincia di Genova, Inq.claudio.firpo@gmail.com

Enrico Puppo, Direttore DIBRIS, direttore@dibris.unige.it

Giovanni Adorni, Coordinatore Digital Humanities, adorni@unige.it

Michele Aicardi, Coordinatore CdS in Ingegneria Informatica, michele.aicardi@unige.it

Silvio Sabatini, Coordinatore CdS in Ingegneria Biomedica, silvio.sabatini@unige.it

Alessandro Verri, Coordinatore CdS in Informatica, alessandro.verri@unige.it

Renato Zaccaria, Coordinatore CdS in Robotic Engineering, renato.zaccaria@unige.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, con particolare riferimento al 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.

Responsabile dell'orientamento in entrata

Adorni Giovanni, adorni@unige.it

Responsabilità e funzioni:

- organizza in coordinamento con il Delegato orientamento di Dipartimento o di Scuola e con il Settore Orientamento dell'Ateneo le attività di orientamento con le scuole, i laureati triennali e l'alternanza scuola/lavoro;
- organizza le attività di promozione del CdS verso l'esterno.

Responsabile delle attività di tutorato del Corso di studio

Camurri Antonio, antonio.camurri@unige.it

Responsabilità e funzioni:

- 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 del Corso di studio

Torre Ilaria, docente, ilaria.torre@unige.it

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 del Corso di studio

Adorni Giovanni, adorni@unige.it

Responsabilità e funzioni:

- gestisce gli orari delle lezioni in modo da evitare sovrapposizioni;
- ottimizza la distribuzione delle date degli esami in accordo con la segreteria didattica del dipartimento.

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

Volpe Gualtiero, gualtiero.volpe@unige.it

Responsabilità e funzioni:

- promuove, raccoglie e gestisce, le proposte per attività di tirocinio/stage;
- organizza, la raccolta di questionari e opinioni degli enti presso cui sono stati effettuati tirocini e stage;
- organizza attività per promuovere l'orientamento al mondo del lavoro (incontri con aziende, ecc.).

Responsabile del sito web del Corso di studio

Coccoli Mauro, docente, mauro.coccoli@unige.it

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
Sotto processo	<i>Analisi della domanda di formazione e degli sbocchi occupazionali e professionali</i>
	Il CdS consulta periodicamente le parti interessate (interlocutori esterni, studenti, docenti) al fine di individuare la domanda di formazione. Analizza studi di settore, esiti occupazionali dei laureati e altre fonti documentali al fine di verificare l'attualità del percorso formativo e la sua coerenza con le esigenze formative espresse dal contesto locale, nazionale e internazionale, anche in funzione del proseguimento degli studenti nei cicli di istruzione successivi. Rivede i profili professionali e culturali che intende formare, le funzioni e le competenze che li caratterizzano e gli sbocchi occupazionali previsti.
	<i>Responsabili operativi: Comitato di indirizzo, Commissione didattica di CdS</i>
	<i>Frequenza e scadenza: annuale, entro fine ottobre di ogni anno, anche solo per confermarne la validità. Pluriennale, in modo approfondito, in occasione del RCR.</i>
	<i>Procedura di riferimento: non è presente procedura interna del CdS</i>
	<i>Documentazione di riferimento: Linee guida per la consultazione delle parti interessate.</i>
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sotto processo: SUA-CdS, verbali Comitato di indirizzo, verbali Commissione didattica di CdS, verbali di CCS.</i>
Sotto processo	<i>Revisione degli obiettivi formativi e dei risultati di apprendimento</i>
	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: Commissione didattica di CdS</i>
	<i>Frequenza e scadenza: annuale, entro fine ottobre di ogni anno, anche solo per confermarne la validità. Pluriennale, in modo approfondito, in occasione del RCR.</i>
	<i>Procedure di riferimento: non è presente procedura interna del CdS</i>
	<i>Documentazione di riferimento: Guida alla scrittura degli ordinamenti didattici CUN, Linee guida per la compilazione della SUA-CdS.</i>
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sotto processo: Regolamento didattico, SUA-CdS, verbali Commissione didattica di CdS, verbali di CCS.</i>

PROCESSO	PROGETTAZIONE DEL CORSO DI STUDIO
Sotto processo	<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; ▪ 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: Commissione didattica</i>
	<i>Frequenza e scadenza: annuale, entro la scadenza della compilazione della SUA-CdS.</i>
	<i>Procedura di riferimento: non è presente procedura interna del CdS</i>
	<i>Documentazione di riferimento: Linee guida per la compilazione della SUA-CdS.</i>
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sotto processo: SUA-CdS, Regolamento didattico, Manifesto, verbali Commissione didattica e Commissione AQ di CdS.</i>
Sotto processo	<i>Schede insegnamento e coordinamento delle attività didattiche</i>
	<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: Commissione didattica</i>
	<i>Frequenza e scadenza: annuale, tra la scadenza della compilazione della SUA-CdS e l'inizio dell'anno accademico.</i>
	<i>Procedura di riferimento: non è presente procedura interna del CdS</i>
	<i>Documentazione di riferimento: Linee guida per la compilazione della SUA-CdS; Linee guida per la compilazione della scheda insegnamento.</i>
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sotto processo: SUA-CdS, regolamento didattico, verbali Commissione didattica, sito web.</i>

PROCESSO	EROGAZIONE DEL PERCORSO FORMATIVO
Sotto processo	Organizzazione delle attività formative, orario delle lezioni e date degli esami
	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> non è presente 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 sotto processo:</i> SUA-CdS, sito web.
Sotto processo	Orientamento in entrata
	Il CdS organizza attività di orientamento per gli studenti delle Scuole superiori e con gli studenti delle lauree triennali, 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 per la formazione di terzo livello (Dottorato).
	<i>Responsabile operativo:</i> Responsabile dell'orientamento in coordinamento con la Commissione orientamento di Dipartimento
	<i>Frequenza e scadenza:</i> Durante tutto l'anno accademico.
	<i>Procedura di riferimento:</i> non è presente 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 sotto processo:</i> SUA-CdS, verbali CCS, sito web.
Sotto processo	Verifica delle conoscenze iniziali, recupero OFA (adattare per LM – verifica della personale preparazione)
	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> non è presente 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 sotto processo:</i> SUA-CdS, verbali CCS.
Sotto processo	Tutorato di accoglienza e in itinere
	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> non è presente 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 sotto processo:</i> SUA-CdS, verbali CCS.

Sotto processo	Attività internazionali
	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.
	Responsabile operativo: <i>Responsabile delle attività internazionali in coordinamento con la Commissione attività internazionali di Dipartimento</i>
	Frequenza e scadenza: <i>durante tutto l'anno accademico e secondo le scadenze indicate dall'Ateneo.</i>
	Procedura di riferimento: <i>non è presente procedura interna del CdS</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 sotto processo: <i>SUA-CdS, verbali CCS.</i>
Sotto processo	Tirocini/stage - Accompagnamento al lavoro
	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.
	Responsabile operativo: <i>Responsabile dei tirocini/stage</i>
	Frequenza e scadenza: <i>durante tutto l'anno accademico</i>
	Procedura di riferimento: <i>non è presente 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 sotto processo: <i>SUA-CdS, verbali CCS.</i>

PROCESSO	MONITORAGGIO E VERIFICA
Sotto processo	Scheda di monitoraggio annuale (SMA)
	Il CdS analizza gli indicatori, individua le aree di criticità e di miglioramento; predispone un breve commento entro i termini stabiliti.
	Responsabile operativo: <i>Commissione AQ di CdS</i>
	Frequenza e scadenza: <i>secondo le scadenze definite dall'ANVUR/ PQA.</i>
	Procedura di riferimento: <i>non è presente procedura interna del CdS</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 sotto processo: <i>SUA-CdS, verbali CCS.</i>
Sotto processo	Analisi dei questionari di valutazione della didattica e dei servizi di supporto - analisi dei questionari AlmaLaurea – analisi di altri questionari somministrati dal CdS
	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.
	Responsabili operativi: <i>Commissione didattica</i>
	Frequenza e scadenza: <i>entro fine novembre di ogni anno</i>
	Procedura di riferimento: <i>non è presente procedura interna del CdS</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 sotto processo: <i>verbali CCS, verbali Commissione AQ.</i>

Sotto processo	Analisi della relazione della Commissione Paritetica
	Il CdS analizza la relazione della Commissione paritetica e, se ritenute adeguate, ne recepisce le proposte. Motiva l'eventuale non accoglimento delle proposte
	Responsabile operativo: Commissione AQ di CdS
	Frequenza e scadenza: entro fine marzo di ogni anno.
	Procedura di riferimento: non è presente procedura interna del CdS
	Documentazione di riferimento: Linee guida per l'analisi della relazione della CPDS
	Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sotto processo: verbali CCS, verbali Comm. AQ.
Sotto processo	Rapporto Ciclico di Riesame (RCR)
	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.
	Responsabile operativo: Commissione AQ di CdS
	Frequenza e scadenza: al termine di un ciclo formativo, quando richiesto dal NdV o in occasione di importanti modifiche di ordinamento; su indicazione del PQA
	Procedura di riferimento: non è presente procedura interna del CdS
	Documentazione di riferimento: Linee guida per la stesura del Rapporto Ciclico di Riesame
	Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sotto processo: verbali CCS, verbali Comm. AQ.
Sotto processo	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.
	Responsabili operativi: Commissione AQ di CdS, Responsabile del sito web
	Frequenza e scadenza: durante tutto l'anno accademico
	Procedura di riferimento: non è presente procedura interna del CdS
	Documentazione di riferimento:
	Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sotto processo: verbali della commissione AQ di CdS, verbali di CCS, sito web.
Sotto processo	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.
	Responsabile operativo: Commissione AQ di CdS
	Frequenza e scadenza: durante tutto l'anno accademico.
	Procedura di riferimento: non è presente procedura interna del CdS
	Documentazione di riferimento: Procedura per segnalazioni e reclami
	Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sotto processo: verbali CCS, verbali della commissione AQ, sito web.