

SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ DEL CORSO DI LAUREA MAGISTRALE IN VALORIZZAZIONE DEI TERRITORI E TURISMI SOSTENIBILI LM-80 - A.A 2020-21

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 Corso di Studio

Prof. Guido Franco Amoretti mail: guido.amoretti@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;
- convoca il Comitato di Indirizzo e consulta, se necessario, singoli componenti del medesimo
- raccoglie le esigenze dei Docenti e degli studenti attraverso le Commissioni preposte,

Commissione AQ e didattica di CdS

Prof. Guido Franco Amoretti, Coordinatore docente ordinario, guido.amoretti@unige.it

Prof. Fabio Caffarena, docente PA, fabio.caffarena@unige.it

Prof.ssa Nicole Bosisio, Ricercatore, nicole.bosisio@unige.it

Debora Devcich, Manager didattico, debora.devcich@unige.it

Mara Freccero, Rappresentante studenti 3359644@studenti.unige.it

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;
- prende visione pareri espressi all'interno del Comitato di Indirizzo e ne analizza la fattibilità,
- verifica l'adeguatezza delle strutture didattiche e dei servizi per gli studenti;
- 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;
- monitora le carriere degli studenti;
- effettua l'armonizzazione dei programmi delle attività formative;
- controlla la completezza delle informazioni nelle schede insegnamento;

- esprime un parere su aspetti organizzativi relativi a: elaborati finali, modalità d'esame, didattica per gli studenti stranieri e per studenti disabili e con DSA.

Responsabile piani di studio, riconoscimenti e passaggi

Prof. Guido Franco Amoretti, Coordinatore, guido.amoretti@unige.it

Dott.ssa Debora Devcich, Manager didattico, debora.devcich@unige.it

Sig. Carlo Delmonte, TA Sportello Studenti Campus Savona, delmonte@unige.it

Responsabilità e funzioni:

- istruisce le pratiche di riconoscimento e passaggio;
- sottopone le pratiche alla discussione in commissione AQ e didattica se presentano delle peculiarità;
- sottopone le pratiche alla discussione e approvazione del Consiglio riunito.

Comitato di indirizzo (Consulta)

Non è stato ancora convocato in quanto in attesa dell'espletamento delle procedure per la costituzione del CCS

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;
- suggerisce eventuali cambiamenti nell'ambito delle attività formative;
- dà orientamenti sulle strategie per ampliare l'offerta di tirocini, stage ed altre attività esterne degli studenti;
- fornisce elementi di valutazione sull'andamento generale del CdS;
- favorisce il coordinamento tra CdS e mondo del lavoro.

Responsabile dell'orientamento in entrata

Fabrizio Bracco, docente, fabrizio.bracco@unige.it (responsabile a livello dipartimentale)

In occasione della prima riunione del CCS, una volta costituitosi, si procederà alla nomina del responsabile

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 e l'alternanza scuola/lavoro;
- organizza le attività di promozione del CdS verso l'esterno;
- partecipa alle manifestazioni verso l'esterno organizzate dall'Ateneo. .

Responsabile delle attività di tutorato

Fabrizio Bracco, fabrizio.bracco@unige.it (responsabile a livello dipartimentale)

In occasione della prima riunione del CCS, una volta costituitosi, si procederà alla nomina del responsabile

Responsabilità e funzioni:

- organizza le attività di recupero degli OFA;
- coordina le attività di tutorato di accoglienza, tutorato didattico;
- coordina iniziative di supporto al percorso di studio.

Responsabile delle attività internazionali
<i>Claudio La Rocca, clr@unige.it (responsabile a livello dipartimentale)</i> <i>In occasione della prima riunione del CCS, una volta costituitosi, si procederà alla nomina del responsabile</i>
<p>Responsabilità e funzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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; ▪ aggiorna il CdS sulle opportunità di internazionalizzazione.

Responsabile del coordinamento dell'orario delle lezioni e degli esami
<i>Guido Franco Amoretti, Coordinatore del Corso, guido.amoretti@unige.it</i> <i>Carlo Delmonte, TA Sportello Studenti Savona, delmonte@unige.it</i>
<p>Responsabilità e funzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ gestisce gli orari delle lezioni in modo da evitare sovrapposizioni; ▪ ottimizza la distribuzione delle date degli esami.

Responsabile dei tirocini e dell'orientamento al mondo del lavoro
<i>In occasione della prima riunione del CCS, una volta costituitosi, si procederà alla nomina del responsabile e dell'eventuale Commissione.</i>
<p>Responsabilità e funzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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.); ▪ orienta gli studenti nella scelta del tirocinio.

Responsabile del sito web del Corso di studio
<i>Guido Franco Amoretti, Coordinatore del Corso di Laurea guido.amoretti@unige.it</i> <i>Daniele Caroggio TA, Segreteria didattica daniele.caroggio@unige.it</i>
<p>Responsabilità e funzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ aggiorna e verifica le informazioni presenti sul sito web del Corso di studio; ▪ controlla che siano rispettati i requisiti di trasparenza.

Responsabile dei laboratori e stage
<i>In occasione della prima riunione del CCS, una volta costituitosi, si procederà alla nomina del responsabile e dell'eventuale Commissione.</i>
<p>Responsabilità e funzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ promuove, raccoglie e gestisce le proposte per attività di laboratorio; ▪ organizza il calendario e le iscrizioni ai laboratori; ▪ verifica le presenze degli studenti e registra le attività in carriera.

PROCESSI AQ DEL CORSO DI STUDIO

PROCESSO	DEFINIZIONE DELLA DOMANDA DI FORMAZIONE E DEGLI OBIETTIVI FORMATIVI
Sottoprocesso	<i>Analisi della domanda di formazione e degli sbocchi occupazionali e professionali</i>
	<p>Il CdS consulta periodicamente le parti interessate (interlocutori esterni, studenti, docenti) al fine di individuare la domanda di formazione. Analizza studi di settore, esiti occupazionali dei laureati e altre fonti documentali al fine di verificare l'attualità del percorso formativo e la sua coerenza con le esigenze formative espresse dal contesto locale, nazionale e internazionale, anche in funzione del proseguimento degli studenti nei cicli di istruzione successivi.</p> <p>Rivede i profili professionali e culturali che intende formare, le funzioni e le competenze che li caratterizzano e gli sbocchi occupazionali previsti.</p>
	<i>Responsabili operativi: Comitato di indirizzo, Commissione AQ e 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: consultazione comitato di indirizzo, Commissione AQ e didattica di CdS, delibera del consiglio di Corso di Studi.</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 sottoprocesso: SUA-CdS, verbali Comitato di indirizzo, verbali Commissione AQ e didattica di CdS, verbali di CCS.</i>
Sottoprocesso	<i>Revisione degli obiettivi formativi e dei risultati di apprendimento</i>
	<p>Il CdS verifica la coerenza tra la domanda di formazione e i risultati di apprendimento attesi al termine del percorso, declinati mediante l'utilizzo dei Descrittori di Dublino; verifica i raggruppamenti degli insegnamenti per aree di apprendimento omogenee; verifica che le attività formative siano coerenti e allineate con i risultati di apprendimento attesi al termine degli studi. Conferma la validità dei requisiti di ammissione.</p> <p>Se necessario, il CdS propone una modifica di ordinamento.</p>
	<i>Responsabili operativi: Referente, Commissione AQ e 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 rapporto di riesame ciclico (RCR).</i>
	<i>Procedure di riferimento: controllo da parte della commissione AQ e didattica degli obiettivi formativi dichiarati dai singoli docenti.</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 sottoprocesso: Regolamento didattico, SUA-CdS, verbali Commissione AQ e didattica di CdS, verbali di CCS.</i>

PROCESSO	PROGETTAZIONE DEL CORSO DI STUDIO
Sottoprocesso	<i>Revisione del percorso di formazione e dei metodi di accertamento</i>
	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,

	<p>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 delle attività laboratoriali e degli stage durante il percorso; ▪ le modalità delle attività 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> <p><i>Responsabili operativi: Commissione AQ e didattica</i></p> <p><i>Frequenza e scadenza: annuale, entro la scadenza della compilazione della SUA-CdS.</i></p> <p><i>Procedura di riferimento: La Referente raccoglie e sintetizza il lavoro delle commissioni coinvolte e lo propone alla discussione e all'approvazione del Consiglio riunito.</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 e didattica di CdS.</i></p>
Sottoprocesso	Schede insegnamento e coordinamento delle attività didattiche
	<p>Il CdS garantisce il periodico aggiornamento e armonizzazione dei programmi degli insegnamenti, coerentemente con gli obiettivi formativi definiti. Verifica la coerenza tra i risultati di apprendimento attesi per l'insegnamento e le modalità di accertamento. Si assicura che le schede insegnamento siano compilate in tutte le sezioni.</p> <p><i>Responsabili operativi: Referente, Commissione AQ e didattica</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: Il Responsabile di Unità di Supporto alla Didattica Dott.ssa Debora Devcich completa l'inserimento delle informazioni su Unigedidattica.</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, verbali Commissione didattica, sito web.</i></p>

PROCESSO	EROGAZIONE DEL PERCORSO FORMATIVO
-----------------	--

Sottoprocesso	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: Responsabile coordinamento dell'orario delle lezioni e degli esami/Segreteria didattica</i>
	<i>Frequenza e scadenza: annuale, tra giugno e settembre</i>
	<i>Procedura di riferimento: il CdS segue le procedure stabilite a livello di Ateneo.</i>
	<i>Documentazione di riferimento: Regolamento didattico</i>
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: SUA-CdS, sito web.</i>
Sottoprocesso	Orientamento in entrata
	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: Responsabile Commissione orientamento</i>
	<i>Frequenza e scadenza: Durante tutto l'anno accademico.</i>
	<i>Procedura di riferimento: il CdS segue le procedure stabilite a livello di Ateneo</i>
	<i>Documentazione di riferimento: Regolamento didattico.</i>
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: SUA-CdS, verbali CCS, sito web.</i>
Sottoprocesso	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. Predisporre attività di supporto per studenti con difficoltà alla frequenza o con necessità specifiche (studenti disabili, DSA).
	<i>Responsabile operativo: Responsabile delle attività di tutorato.</i>
	<i>Frequenza e scadenza: durante tutto l'anno accademico.</i>
	<i>Procedura di riferimento: il CdS accompagna queste attività e le verifica in occasione dei consigli di CdS.</i>
	<i>Documentazione di riferimento: Regolamento didattico.</i>
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: SUA-CdS, verbali CCS.</i>
Sottoprocesso	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.
	<i>Responsabile operativo: Responsabile delle attività internazionali</i>
	<i>Frequenza e scadenza: durante tutto l'anno accademico e secondo le scadenze indicate dall'Ateneo.</i>
	<i>Procedura di riferimento: : il CdS segue le procedure stabilite a livello di Ateneo.</i>
	<i>Documentazione di riferimento: Regolamento Erasmus+ e altri regolamenti per attività internazionali</i>
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: SUA-CdS, verbali CCS.</i>
Sottoprocesso	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.

	<p>Monitora le opinioni dei soggetti presso cui sono organizzate le attività di tirocinio e degli studenti coinvolti.</p> <p><i>Responsabile operativo: Responsabile Commissione Tirocini</i></p> <p><i>Frequenza e scadenza: durante tutto l'anno accademico</i></p> <p><i>Procedura di riferimento: La commissione opera seguendo un Regolamento Tirocini redatto sulla base delle indicazioni nazionali e disponibile sul sito di dipartimento.</i></p> <p><i>Documentazione di riferimento: Regolamento Tirocini e regolamento didattico .</i></p> <p><i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: SUA-CdS, verbali CCS, verbali commissioni tirocini.</i></p>
Sottoprocesso	Attività di laboratorio e stage
	<p>Il CdS organizza le attività di laboratorio per gli studenti in modo da garantire la frequenza a tutti, recluta i professionisti per lo svolgimento delle attività e ne monitora la congruità con gli obiettivi formativi del CdS.</p> <p><i>Responsabile operativo: Responsabile Commissione Laboratori</i></p> <p><i>Frequenza e scadenza: durante tutto l'anno accademico</i></p> <p><i>Procedura di riferimento: La commissione opera seguendo il regolamento dei laboratori e sulle disposizioni di questo presenti nel regolamento didattico e nei verbali dei consigli di CdS.</i></p> <p><i>Documentazione di riferimento: Regolamento dei Laboratori e regolamento didattico.</i></p> <p><i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: SUA-CdS, verbali CCS.</i></p>

PROCESSO	MONITORAGGIO E VERIFICA
Sottoprocesso	Scheda di monitoraggio annuale (SMA)
	<p>Il CdS analizza gli indicatori, individua le aree di criticità e di miglioramento; predispone un breve commento entro i termini stabiliti.</p> <p><i>Responsabile operativo: Commissione AQ e didattica di CdS</i></p> <p><i>Frequenza e scadenza: secondo le scadenze definite dall'ANVUR/ PQA.</i></p> <p><i>Procedura di riferimento: La scheda SMA compilata in Commissione AQ e didattica, viene presentata per la discussione e l'approvazione al Consiglio riunito.</i></p> <p><i>Documentazione di riferimento: Linee guida per la compilazione della Scheda di monitoraggio annuale.</i></p> <p><i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: SUA-CdS, verbali CCS.</i></p>
Sottoprocesso	Analisi dei questionari di valutazione della didattica e dei servizi di supporto - analisi dei questionari AlmaLaurea – analisi di altri questionari somministrati dal CdS
	<p>Il CdS monitora regolarmente i risultati dei questionari di valutazione da parte di studenti, docenti, laureati e soggetti interessati esterni e, sulla base degli esiti, propone adeguate azioni correttive.</p> <p><i>Responsabili operativi: Commissione AQ e didattica di CdS</i></p> <p><i>Frequenza e scadenza: entro fine novembre di ogni anno</i></p> <p><i>Procedura di riferimento: I risultati della commissione AQ e didattica sono presentati e discussi in sede di Consiglio riunito.</i></p> <p><i>Documentazione di riferimento: Linee guida per l'analisi dei questionari di valutazione.</i></p> <p><i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: verbali CCS, verbali Commissione AQ e didattica.</i></p>

Sottoprocesso	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
	<i>Responsabile operativo: Commissione AQ e didattica di CdS</i>
	<i>Frequenza e scadenza: entro fine marzo di ogni anno.</i>
	<i>Procedura di riferimento: La relazione della Commissione Paritetica è analizzata dalla commissione AQ e didattica.</i>
	<i>Documentazione di riferimento: Linee guida per l'analisi della relazione della CPDS</i>
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: verbali CCS, verbali Commissione AQ e didattica.</i>
Sottoprocesso	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.
	<i>Responsabile operativo: Commissione AQ e didattica di CdS</i>
	<i>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</i>
	<i>Procedura di riferimento: Il testo redatto dalla Referente e dalla commissione AQ e didattica, è sottoposto al vaglio del consiglio riunito.</i>
	<i>Documentazione di riferimento: Linee guida per la stesura del Rapporto Ciclico di Riesame</i>
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: verbali CCS, verbali Commissione AQ e didattica.</i>
Sottoprocesso	Verifica dei requisiti di trasparenza
	Il Corso di studio verifica che siano rese disponibili, aggiornate e facilmente fruibili tutte le informazioni necessarie allo studente per poter usufruire del percorso formativo, inclusi i CV dei docenti. Verifica il costante aggiornamento del sito web.
	<i>Responsabili operativi: Commissione AQ e didattica di CdS, Responsabile del sito web</i>
	<i>Frequenza e scadenza: durante tutto l'anno accademico</i>
	<i>Procedura di riferimento: Lettura periodica del sito da parte della commissione AQ e didattica.</i>
	<i>Documentazione di riferimento: Linee guida per l'assicurazione della Qualità dell'Ateneo.</i>
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: verbali della commissione AQ e didattica di CdS, verbali di CCS, sito web.</i>
Sottoprocesso	Segnalazione e reclami
	Il Corso di studio sta lavorando alla definizione di 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 sarà pubblicizzata attraverso il sito web e altri canali di comunicazione con gli studenti, docenti e personale TA.
	<i>Responsabili operativi: Commissione AQ e didattica di CdS.</i>
	<i>Frequenza e scadenza: durante tutto l'anno accademico</i>
	<i>Procedura di riferimento: da definire</i>
	<i>Documentazione di riferimento: Linee guida per la gestione delle segnalazioni e dei reclami da parte degli studenti e del personale dell'Ateneo.</i>
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: verbali della commissione AQ e didattica di CdS, verbali di CCS, sito web.</i>