

# SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ DEL CORSO DI LAUREA INGEGNERIA DELL'ENERGIA - A.A 2022-2023

## ORGANIZZAZIONE E RESPONSABILITÀ DELLA AQ DEL CORSO DI STUDIO

Il Corso di Studio (CdS) in "Ingegneria dell'Energia" 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

*Loredana Magistri*

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

*Loredana Magistri, coordinatore, [magistri@unige.it](mailto:magistri@unige.it)*

*Lucia Cassettari, vice coordinatore, [cassettari@dime.unige.it](mailto:cassettari@dime.unige.it)*

*Claudio Carmeli, docente, [carmeli@dime.unige.it](mailto:carmeli@dime.unige.it)*

*Pietro Giribone, docente, [giribone@dime.unige.it](mailto:giribone@dime.unige.it)*

*Simona Sacone, docente, [simona.sacone@unige.it](mailto:simona.sacone@unige.it)*

*Angela Celeste Taramasso, docente, [A.C.Taramasso@unige.it](mailto:A.C.Taramasso@unige.it)*

*Federico Costa, studente, [4818113@studenti.unige.it](mailto:4818113@studenti.unige.it)*

*Daniela Zucchiatti, personale TA, [daniela.zucchiatti@unige.it](mailto:daniela.zucchiatti@unige.it)*

*Carla Dellepiane, personale TA, [carla.dellepiane@unige.it](mailto:carla.dellepiane@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;
- monitora le carriere degli studenti;
- controlla la completezza delle informazioni nelle schede insegnamento;
- verifica l'adeguatezza delle strutture didattiche e dei servizi per gli studenti;

### Commissione didattica

*Loredana Magistri, coordinatore, [magistri@unige.it](mailto:magistri@unige.it)*

*Lucia Cassettari, vice coordinatore, [cassettari@dime.unige.it](mailto:cassettari@dime.unige.it)*

*Claudio Carmeli, docente, [carm@sv.inge.unige.it](mailto:carm@sv.inge.unige.it)*

*Pietro Giribone, docente, [giribone@dime.unige.it](mailto:giribone@dime.unige.it)*

*Roberto Razzoli, docente, [razzoli@dime.unige.it](mailto:razzoli@dime.unige.it)*

*Simona Sacone, docente, [Simona.Sacone@unige.it](mailto:Simona.Sacone@unige.it)*

*Angela Celeste Taramasso, docente, [A.C.Taramasso@unige.it](mailto:A.C.Taramasso@unige.it)*

*Federico Costa, studente, [4818113@studenti.unige.it](mailto:4818113@studenti.unige.it)*

#### Responsabilità e funzioni:

- revisiona periodicamente il percorso formativo sulla base dei dati e indicazioni derivanti dalle attività di monitoraggio e organizza la sua erogazione, tenendo anche conto delle necessità di strutture e servizi;
- verifica la congruità tra CFU e carico didattico e la progressione nei semestri;
- revisiona periodicamente i requisiti di accesso e le modalità per le verifiche intermedie e finali;
- effettua l'armonizzazione dei programmi delle attività formative;

#### Comitato di indirizzo (Consulta)

- Ing. Fabio Atzori (AD Demont)
- Dott.ssa Antonella Sugliano (Responsabile risorse umane, Demont)
- Dott.ssa Fabiana Basso (Responsabile risorse umane, MESA)
- Ing. Enrico Erulo (Direttore Corporate Affairs presso Tirreno Power SpA)
- Ing. Enrico Mozzi (Executive Vice President Danieli Centro Combustion S.p.a)
- Ing. Luca Tosini (Direttore tecnico Bormioli Rocco, Stabilimento di Altare)
- Ing. Milena Marchegiani (Furnace and Chemical Laboratory Manager Bormioli Rocco)
- Dott.ssa Maria Alessandra Binaghi (Ordine degli Ingegneri Savona)
- Dott. Giorgio Leandro (Vetreria Etrusca)
- Dott.ssa Fabiana Robert (Vetreria Etrusca)
- Prof. Maurizio Schenone (Università di Genova – Campus Savona)
- Prof. Marco Testa (Università di Genova – Campus Savona)
- Dott.ssa Daniela Zucchiatti (Università di Genova – Campus Savona)
- Bruno Flangini Laurini (Università di Genova – Rappresentanti studenti laurea magistrale)
- Federico Costa (Università di Genova – Rappresentanti studenti laurea triennale)

#### 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;

<b>Responsabile dell'orientamento in entrata</b> ( <i>commissione Orientamento e tutorato</i> )
<i>Renato Procopio</i> , <a href="mailto:renato.procopio@unige.it">renato.procopio@unige.it</a>
Responsabilità e funzioni: <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ 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;</li> <li>▸ organizza le attività di promozione del CdS verso l'esterno;</li> </ul>
<b>Responsabile delle attività di tutorato e orientamento in entrata</b> ( <i>commissione Orientamento e tutorato di Scuola</i> )
<i>Annalisa Marchitto</i> , rappresentante del DIME nella Commissione C.O.T., <a href="mailto:annalisa.marchitto@unige.it">annalisa.marchitto@unige.it</a>
Responsabilità e funzioni: <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ organizza in coordinamento con la Commissione Orientamento e Tutorato (C.O.T.) della Scuola Politecnica e con il Settore Orientamento dell'Ateneo le attività di orientamento rivolte alle scuole e agli studenti delle lauree triennali; ▸</li> <li>▸ organizza le attività di promozione verso l'esterno.</li> </ul>
<b>Responsabile delle attività internazionali</b> ( <i>commissione Orientamento e tutorato</i> )
<i>Giovanni Berselli</i> , rappresentante del DIME nella Commissione di Scuola Politecnica, <a href="mailto:giovanni.berselli@unige.it">giovanni.berselli@unige.it</a>
Responsabilità e funzioni: <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ promuove e coordina la mobilità degli studenti in uscita e in entrata tramite il programma Erasmus+ o altri programmi internazionali;</li> <li>▸ promuove l'internazionalizzazione del CdS attraverso attività promozionali verso l'estero e la mobilità di docenti;</li> </ul>
<b>Responsabile del coordinamento dell'orario delle lezioni e degli esami</b> ( <i>coordinatore CdS e commissione didattica DIME</i> )
<i>Loredana Magistri</i> , coordinatore, <a href="mailto:magistri@unige.it">magistri@unige.it</a> <i>Ufficio Didattica DIME</i> , <a href="mailto:didatticadime@unige.it">didatticadime@unige.it</a>
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> </ul>
<b>Responsabile dei tirocini/stage e dell'orientamento al mondo del lavoro</b> ( <i>commissione Orientamento e tutorato</i> )
<i>Renato Procopio</i> , <a href="mailto:renato.procopio@unige.it">renato.procopio@unige.it</a>
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>
<i>Loredana Magistri</i> , coordinatore, <a href="mailto:magistri@unige.it">magistri@unige.it</a> <i>Servizio redazione unige</i> , <a href="mailto:redazioneweb@unige.it">redazioneweb@unige.it</a>
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

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>
	<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:</i> <a href="#">Comitato di indirizzo</a> , <a href="#">Commissione didattica di CdS</a>
	<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 Comitato di indirizzo, verbali Commissione didattica di CdS, verbali di CCS.
<b>Sottoprocesso</b>	<b><i>Revisione degli obiettivi formativi e dei risultati di apprendimento</i></b>
	<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.</p> <p>Conferma la validità dei requisiti di ammissione.</p> <p>Se necessario, il CdS propone una modifica di ordinamento.</p>
	<i>Responsabili operativi:</i> <a href="#">Commissione didattica di CdS</a>
	<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, verbali di CCS.

<b>PROCESSO</b>	<b>PROGETTAZIONE DEL CORSO DI STUDIO</b>
<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:</i> <a href="#">Commissione didattica e Commissione AQ</a></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 e Commissione AQ di CdS.</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> <a href="#">Commissione AQ</a></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 AQ, sito web.</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: <a href="#">Coordinatore CdS</a></i>
	<i>Frequenza e scadenza: annuale, tra giugno e settembre</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>
<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: <a href="#">Commissione orientamento e tutorato</a></i>
	<i>Frequenza e scadenza: Durante tutto l'anno accademico.</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>
<b>Sottoprocesso</b>	<b><i>Verifica delle conoscenze iniziali, recupero OFA: gestita a livello di Scuola Politecnica</i></b>
	La Scuola Politecnica 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: commissione orientamento e tutorato Scuola Politecnica.</i>
<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: <a href="#">Commissione orientamento e tutorato</a>.</i>
	<i>Frequenza e scadenza: durante tutto l'anno accademico.</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>

<b>Sottoprocesso</b>	<b>Attività internazionali</b>
	Il CdS organizza e promuove la mobilità in uscita degli studenti attraverso il programma Erasmus+ e altri programmi di mobilità internazionale; organizza l'accoglienza degli studenti in entrata.
	<i>Responsabile operativo:</i> <a href="#">Referenti Erasmus del CdS</a>
	<i>Frequenza e scadenza:</i> durante tutto l'anno accademico e secondo le scadenze indicate dall'Ateneo.
	<i>Documentazione di riferimento:</i> Regolamento Erasmus+ e altri regolamenti per attività internazionali
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> SUA-CdS, verbali CCS.
<b>Sottoprocesso</b>	<b>Tirocini/stage - Accompagnamento al lavoro</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> <a href="#">commissione AQ CdS</a>
	<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 + schede di valutazione predisposte dal CdS.
	<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>Scheda di monitoraggio annuale (SMA)</b>
	Il CdS analizza gli indicatori, individua le aree di criticità e di miglioramento; predispose un breve commento entro i termini stabiliti.
	<i>Responsabile operativo:</i> <a href="#">Commissione AQ di CdS</a>
	<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.
<b>Sottoprocesso</b>	<b>Analisi dei questionari di valutazione della didattica e dei servizi di supporto - analisi dei questionari AlmaLaurea – analisi di altri questionari somministrati dal CdS</b>
	Il CdS monitora regolarmente i risultati dei questionari di valutazione da parte di studenti, docenti, laureati e soggetti interessati esterni e, sulla base degli esiti, propone adeguate azioni correttive.
	<i>Responsabili operativi:</i> <a href="#">Commissione AQ di CdS</a>
	<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> <a href="#">Commissione AQ di CdS</a>
	<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 predispose 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> <a href="#">Commissione AQ di CdS</a>
	<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: verbali CCS, verbali Comm. AQ.</i>
<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: <a href="#">Commissione AQ di CdS</a>, <a href="#">Responsabile del sito web</a></i>
	<i>Frequenza e scadenza: durante tutto l'anno accademico</i>
	<i>Documentazione di riferimento:</i>
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: verbali della commissione AQ di CdS, verbali di CCS, sito web.</i>
<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: <a href="#">Commissione AQ di CdS</a></i>
	<i>Frequenza e scadenza: durante tutto l'anno accademico.</i>
	<i>Documentazione di riferimento: Procedura per segnalazioni e reclami</i>
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: verbali CCS, verbali della commissione AQ, sito web.</i>