

SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ DEL CORSO DI LAUREA SCIENZA DEI MATERIALI - A.A 2022-23

ORGANIZZAZIONE E RESPONSABILITÀ DELLA AQ DEL CORSO DI STUDIO

Il Consiglio di Corso di Studio (CCS) si occupa sia del Corso di Studio (Cds) in Scienza dei Materiali (Laurea) che del Corso di Studio in Scienza e Tecnologia dei Materiali (Laurea Magistrale).

Il CdS in Scienza dei Materiali 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 CdS sono di seguito delineate:

Coordinatore del Consiglio dei Corsi di Studio

Prof. Luca Vattuone vattuone@fisica.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 del CdS Si occupa dei due CdS, triennale e magistrale

Prof. Luca Vattuone Coordinatore del CCS e Presidente della Commissione

Prof. Dario Cavallo (docente) dario.cavallo@unige.it

Prof. Marcella Pani (docente e vice-coordinatore) marcella@chimica.unige.it

Prof. Mario Rocca (docente) rocca@fisica.unige.it

Prof. Silvana Terreni (docente) terreni@fisica.unige.it

Dott.ssa Francesca Livrieri (TA) Francesca.Livrieri@unige.it

Dott.ssa Anabella Covazzi (TA) anabella.covazzi@unige.it

Un rappresentante degli studenti, scelto tra gli eletti per il prossimo biennio

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;

Commissione didattica

Prof. Luca Vattuone (docente e Coordinatore) vattuone@fisica.unige.it

Prof. Dario Cavallo (docente e segretario del CCS) dario.cavallo@unige.it

Prof. Marcella Pani (docente e vice-Coordinatore) marcella@chimica.unige.it

Prof.ssa Annalisa Relini (docente) relini@fisica.unige.it

Prof.ssa Silvana Terreni (docente) terreni@fisica.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) - In comune con la laurea magistrale in Scienza e Tecnologia dei Materiali

Prof. Luca Vattuone DIFI, Unige Coordinatore del Consiglio dei Corsi di Studio in Scienza dei Materiali

Prof. Fabrizio Barberis DICCA, Unige

Prof. Corrado Boragno DIFI, Unige

Prof. Antonio Comite DCCI, Unige

Dott. Marco De Marco, Istituto Italiano Saldatura

Dott. Carlo Ferdeghini, CNR-Spin

Prof. Maurizio Ferretti, DCCI Unige

Dott. Giuseppe Carlo Gualco, Ansaldo Energia

Prof.ssa Sandrine Lacombe, Vice-President for International and European Affairs Univ. Paris-Saclay

Dott. Daniele Magrassi, ASG Superconductors

Dott. Valeryi Kapelyushko Solvay Specialty Polymers

Ing. Sergio Paddeu, Esaote

Prof.ssa Marina Putti, DIFI Unige

Prof. Mauro Taiuti, INFN. Genova

Dott. Matteo Tropeano, INFN

Dr. Andrea Zappettini CNR-IMEM

.....

Responsabilità e funzioni:

- Esprime le esigenze formative espresse dal territorio (regionale, nazionale, internazionale) provenienti dalle aziende e dal mondo della cultura, anche in funzione del proseguimento degli studenti nei cicli di istruzione successivi;
- fornisce un parere sulla coerenza del percorso di studio nel suo complesso con la domanda di formazione e sulla coerenza delle specifiche attività formative;

Responsabile dell'orientamento in entrata

Prof.ssa Nadia Parodi (Docente e delegato per orientamento, Responsabile PLS) nadia.parodi@unige.it

Prof. Davide Peddis (docente) davide.peddis@unige.it

Prof. Roberto Spotorno (docente) roberto.spotorno@unige.it

Prof. Silvano Tosi tosi@ge.infn.it

Responsabilità e funzioni:

- organizza in coordinamento con la Commissione Orientamento di Scuola e con il Settore Orientamento dell'Ateneo le attività di orientamento con le scuole;
- organizza le attività di promozione del CdS verso le Scuole Superiori;

Responsabile delle attività di tutorato e orientamento in itinere (*Commissione tutorato in itinere per il CdS triennale*)

I anno: Prof.ssa Sara Negri (docente) sara.negri@unige.it
Prof.ssa Paola Riani (docente) paola.riani@unige.it
II anno: Prof. Maurizio Ferretti (docente) ferretti@chimica.unige.it
Prof.ssa Annalisa Relini (docente) relini@fisica.unige.it

III anno: vedi Commissione Tirocini.

Responsabilità e funzioni:

- collabora con la Commissione Test di Scuola per le attività di verifica della preparazione iniziale (servizio organizzato a livello di Ateneo – Scuola di Scienze MFN);
- organizza a livello di CdS attività di tutorato a supporto degli studenti con OFA (e non solo) a complemento delle attività online organizzate dall'ateneo per il superamento degli OFA;
- coordina le attività di tutorato di accoglienza e di tutorato didattico;

Responsabili delle attività internazionali (*a livello di CCS*)

Prof. Mario Rocca (docente, responsabile di Scuola, responsabile per il DIFI) rocca@fisica.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;

Responsabili del coordinamento dell'orario delle lezioni e degli esami – *Delegati Coordinatore a livello di CdS triennale*

Prof. Silvano Tosi Silvano.Tosi@ge.infn.it (docente CdS)

Responsabilità e funzioni:

- gestisce gli orari delle lezioni in modo da evitare sovrapposizioni;
- ottimizza la distribuzione delle date nel calendario degli esami;

Responsabili dei tirocini/stage e Tesi e dell'orientamento al mondo del lavoro
(*Commissione Tirocini e Tesi comune al CdS triennale e magistrale*)

Prof. Paolo Piccardo paolo.piccardo@unige.it
Prof. Maurizio Ferretti ferretti@chimica.unige.it
Prof. Guido Gagliardi guido.gagliardi@ge.infn.it
Prof.ssa Marina Putti putti@fisica.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 o alla prosecuzione degli studi (incontri con aziende, presentazione dei Corsi di LM)

Responsabile del sito web del Corso di studio (a livello di ccs)

Prof. Guido Gagliardi guido.gagliardi@ge.infn.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

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 gli 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> Comitato di Indirizzo, Commissione Tirocini (Consultazione tutor/relatori aziendali, Esiti occupazionali), Commissione Didattica (Revisione percorso formativo):
	<i>Frequenza e scadenza:</i> annuale, entro ottobre di ogni anno anche solo per confermare la validità della formazione in corso. Pluriennale (3-5 anni) in modo approfondito in occasione del RCR.
	<i>Procedura di riferimento:</i> No
	<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 di CCS, verbali consultazione CI, Questionari aziende.
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 (limitatamente alla LM). Se necessario, il CdS propone una modifica di ordinamento.</p>
	<i>Responsabili operativi:</i> Commissione didattica
	<i>Frequenza e scadenza:</i> annuale, entro ottobre di ogni anno anche solo per confermare la validità della formazione in corso; pluriennale (3-5 anni) in modo approfondito in occasione del RCR.
	<i>Procedure di riferimento:</i> No
	<i>Documentazione di riferimento:</i> Guida alla scrittura degli ordinamenti didattici CUN, Linee guida per la compilazione della SUA-CdS.
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> Regolamento didattico, SUA-CdS, verbali di CCS, Ordinamento didattico (parte RAD Scheda SUA)

PROCESSO	PROGETTAZIONE DEL CORSO DI STUDIO
Sottoprocesso	<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 (ri)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"> ▪ le conoscenze iniziali richieste e le relative modalità di accertamento; ▪ la didattica programmata ed erogata; ▪ i CFU assegnati alle singole attività formative e le eventuali 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 o in subordine di regolamento.</p> <p>Il CdS chiede ai Dipartimenti la copertura degli insegnamenti e si assicura che il personale docente sia adeguato per numerosità e qualificazione scientifica e didattica e ne rende pubblico il curriculum.</p>
	<i>Responsabili operativi:</i> Coordinatore in collaborazione con la Scuola (coperture) - Commissione didattica
	<i>Frequenza e scadenza:</i> annuale, entro la scadenza della compilazione della SUA-CdS.
	<i>Procedura di riferimento:</i> No
	<i>Documentazione di riferimento:</i> Linee guida per la compilazione della SUA-CdS. Regolamento di Ateneo per l'attribuzione dei compiti didattici.
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> SUA-CdS, Regolamento didattico, Manifesto, Verbali CCS, Verbali Dipartimento (affidamento compiti didattici).
Sottoprocesso	<i>Schede insegnamento e coordinamento delle attività didattiche</i>
	<p>Il CdS garantisce il periodico aggiornamento e l'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:</i> Responsabile di unità didattica (controllo compilazione schede insegnamento), Coordinatore CCS (controllo schede e armonizzazione dei programmi).
	<i>Frequenza e scadenza:</i> annuale, tra la scadenza della compilazione della SUA-CdS e la pubblicazione dell'Offerta Formativa di Ateneo.
	<i>Procedura di riferimento:</i> No
	<i>Documentazione di riferimento:</i> Linee guida per la compilazione della SUA-CdS; Linee guida per la compilazione delle schede insegnamento.
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> SUA-CdS, regolamento didattico, Manifesto del CdS accessibile da sito web Ateneo.

PROCESSO	EROGAZIONE DEL PERCORSO FORMATIVO
Sottoproc	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> docente delegato del coordinatore e TA incaricato
	<i>Frequenza e scadenza:</i> semestrale per l'orario, annuale per il calendario esami.
	<i>Procedura di riferimento:</i> -
	<i>Documentazione di riferimento:</i> Regolamento didattico, Manifesto degli Studi,
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoproc:</i> SUA-CdS, pagina del CdS sul sito web di ateneo.
Sottoproc	Orientamento in entrata
	Il CdS partecipa alle attività di orientamento per gli studenti delle Scuole superiori organizzate dalla Scuola di Scienze MFN e dall'Ateneo, 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. Il Cds partecipa al Piano Lauree Scientifiche Scienza dei Materiali (PLS) in collaborazione con il DIFI e il DCCI.
	<i>Responsabile operativo:</i> Commissione orientamento di Scuola, Commissione orientamento del CdS, Responsabile PLS.
	<i>Frequenza e scadenza:</i> di norma tre eventi: Salone ABCD, di norma in autunno; Open Week, di norma in febbraio; Presentazione dei corsi organizzata dalla Scuola (settembre) (eventuali incontri a distanza e presentazioni online se non consentiti incontri in presenza)
	<i>Procedura di riferimento:</i> -
	<i>Documentazione di riferimento:</i> News Sito di Ateneo, News Sito di Scuola, News Sito CdS
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoproc:</i> SUA-CdS, Verbali CCS.
Sottoproc	Accertamento della preparazione personale e OFA
	Il CdS verifica l'adeguatezza della preparazione iniziale mediante un test di ingresso non selettivo organizzato a livello di Ateneo-Scuola. In caso di mancato superamento del test, allo studente vengono attribuiti OFA; il CdS (commissione tutorato), a complemento delle attività online organizzate dall'ateneo finalizzate al recupero delle carenze evidenziate dal test, organizza eventualmente attività di supporto. L'ateneo predispone le verifiche per il superamento delle carenze in collaborazione con le Scuole.
	<i>Responsabile operativo:</i> Servizio di Ateneo in collaborazione con la Commissione Test di Scuola
	<i>Frequenza e scadenza:</i> Più sessioni del test di ingresso (secondo calendario stabilito dall'ateneo, indicativamente tra settembre e novembre); attività di supporto: durante tutto l'anno.
	<i>Procedura di riferimento:</i> -
	<i>Documentazione di riferimento:</i> Regolamento didattico, Manifesto degli Studi,
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoproc:</i> SUA-CdS, Verbali di CCS, Relazione della Commissione Test di Scuola, Relazione Test ingresso sito web ateneo

Sottoprocesso	Tutorato di accoglienza e in itinere
	Il CdS organizza servizi di accoglienza e fornisce supporto alle matricole. Partecipa alle attività di Ateneo per limitare gli abbandoni (Progetto Matricole). Monitora l'andamento delle carriere degli studenti. Sottopone al consiglio eventuali problemi, con particolare riguardo agli studenti con difficoltà alla frequenza o con necessità specifiche (studenti disabili, DSA), per le deliberazioni del caso.
	<i>Responsabile operativo:</i> Commissione tutorato in itinere
	<i>Frequenza e scadenza:</i> in modo particolare a settembre - ottobre e comunque durante tutto l'anno accademico
	<i>Procedura di riferimento</i>
	<i>Documentazione di riferimento:</i> Regolamento didattico, Manifesto degli Studi.
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> SUA-CdS, verbali CCS.
Sottoprocesso	Attività internazionali
	Il CdS organizza e promuove la mobilità in uscita degli studenti attraverso il programma Erasmus e altri programmi di mobilità internazionale.
	<i>Responsabile operativo:</i> Responsabili delle attività internazionali
	<i>Frequenza e scadenza:</i> secondo le scadenze indicate dall'Ateneo o dei programmi specifici.
	<i>Procedura di riferimento</i>
	<i>Documentazione di riferimento:</i> Regolamento Erasmus+ e altri regolamenti per attività internazionali
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> SUA-CdS, verbali CCS.
Sottoprocesso	Tirocini/stage - Accompagnamento al lavoro
	Il CdS promuove l'orientamento sia al mondo del lavoro che alla prosecuzione degli studi attraverso lo svolgimento obbligatorio dello stage presso Aziende, Enti di ricerca, laboratori di ricerca dell'Università.
	Monitora le opinioni dei soggetti presso cui sono organizzate le suddette attività di stage.
	<i>Responsabile operativo:</i> Commissione tirocini, Responsabili Attività di Tirocinio.
	<i>Frequenza e scadenza:</i> durante tutto l'anno accademico
	<i>Procedura di riferimento</i>
	<i>Documentazione di riferimento:</i> Regolamento didattico.
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> SUA-CdS, verbali CCS, Opinioni delle aziende/enti raccolte per via informatica con il questionario online.

PROCESSO	MONITORAGGIO E VERIFICA
Sottoprocesso	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.
	<i>Responsabile operativo:</i> Coordinatore, Commissione AQ di CdS, Responsabile AQ di dipartimento
	<i>Frequenza e scadenza:</i> secondo le scadenze definite dall'ANVUR/ PQA.
	<i>Procedura di riferimento:</i>
	<i>Documentazione di riferimento:</i> Linee guida per la compilazione della Scheda di monitoraggio annuale.
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> SUA-CdS, verbali AQ e CCS.

Sottoprocesso	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.
	<i>Responsabili operativi:</i> Coordinatore, Commissione AQ di CdS
	<i>Frequenza e scadenza:</i> entro fine novembre di ogni anno o secondo le indicazioni del PQA
	<i>Procedura di riferimento</i>
	<i>Documentazione di riferimento:</i> Linee guida per l'analisi dei questionari di valutazione.
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> verbali Commissione AQ, verbali CCS
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:</i> Coordinatore, Commissione AQ di CdS
	<i>Frequenza e scadenza:</i> entro due mesi dal ricevimento della Relazione
	<i>Procedura di riferimento:</i>
	<i>Documentazione di riferimento:</i> Linee guida per l'analisi della relazione della CPDS
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> verbali Commissione AQ, verbali CCS, verbale Consiglio Dipartimento
Sottoprocesso	Rapporto Ciclico di Riesame (RCR)
	Il CdS predisporre il RCR in cui analizza in dettaglio la situazione del CdS e propone azioni correttive e di miglioramento. Il CdS monitora l'andamento delle azioni proposte.
	<i>Responsabile operativo:</i> Commissione AQ di CdS
	<i>Frequenza e scadenza:</i> di norma ogni tre-cinque anni, quando richiesto dal NdV o in occasione di importanti modifiche di ordinamento; su indicazione del PQA
	<i>Procedura di riferimento:</i>
	<i>Documentazione di riferimento:</i> Linee guida per la stesura del Rapporto Ciclico di Riesame
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> verbali Commissione AQ, verbali CCS
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:</i> Responsabile del sito web, Coordinatore
	<i>Frequenza e scadenza:</i> di norma entro fine luglio di ogni anno e in concomitanza con eventi importanti
	<i>Procedura di riferimento:</i>
	<i>Documentazione di riferimento:</i>
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> pagina del CdS sul sito web di ateneo.

Sottoprocesso	Segnalazioni e reclami
	Il CdS stabilisce una procedura per la segnalazione di problemi e reclami da parte di studenti e per la verifica degli esiti di tali segnalazioni. La procedura viene pubblicizzata attraverso il sito web.
	<i>Responsabile operativo:</i> Coordinatore, Direttore del Dipartimento
	<i>Frequenza e scadenza:</i> durante tutto l'anno accademico.
	<i>Procedura di riferimento:</i> vedi Regolamento didattico
	<i>Documentazione di riferimento:</i> Regolamento didattico del CdS
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> eventuale verbale ccs.