

SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ DEL CORSO DI LAUREA IN FISICA - 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:

<p>Coordinatore del Consiglio di Corso di Studio</p> <p>Daniele Marré, Marre@fisica.unige.it (coordinatore CdS Laurea e Laurea Magistrale in Fisica)</p> <p>Responsabilità e funzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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;
<p>Commissione AQ di CdS</p> <p>Pierantonio Zanghi, Docente, Presidente Commissione AQ, Nino.Zanghi@ge.infn.it Daniele Marré, Docente, Coordinatore CCS in Fisica, marre@fisica.unige.it Carlo Schiavi, Docente, Vice-coordinatore CCS in Fisica, carlo.schiavi@ge.infn.it Alessandra Pesce, Docente, responsabile AQ di Dipartimento, pesce@fisica.unige.it Simone Marzani, Docente, segretario CCS in Fisica, simone.marzani@ge.infn.it Silvano Tosi, Docente, silvano.tosi@ge.infn.it Nicola Maggiore, Docente, Nicola.maggiore@ge.infn.it Giulia Rossi, Docente, rossig@fisica.unige.it Maurizio Gobbi, RUD, gobbi@fisics.unige.it Alessandro Zaio, rappresentante studenti, ale8zaio@gmail.com Daniele Gaggero, Rappresentante Studenti, d.gaggero98@gmail.com</p> <p>Responsabilità e funzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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.
<p>Gruppo di coordinamento del CdS</p> <p>Daniele Marré, Docente, Coordinatore pro-tempore CCS in Fisica, marre@fisica.unige.it Carlo Schiavi, Docente, vice-coordinatore pro-tempore CCS in Fisica, carlo.schiavi@ge.infn.it Simone Marzani, Docente, segretario pro-tempore CCS in Fisica, simone.marzani@ge.infn.it Alessandra Pesce, Docente, responsabile pro-tempore AQ di Dipartimento, pesce@fisica.unige.it</p> <p>Responsabilità e funzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> revisiona periodicamente il percorso formativo sulla base dei dati e indicazioni derivanti dalle attività di monitoraggio e organizza la sua erogazione, tenendo anche conto delle necessità di strutture e servizi;

- verifica la congruità tra CFU e carico didattico e la progressione nei semestri;
- revisiona periodicamente i requisiti di accesso e le modalità per le verifiche intermedie e finali;
- effettua l'armonizzazione dei programmi delle attività formative;
- controlla la completezza delle informazioni nelle schede insegnamento;
- verifica l'adeguatezza delle strutture didattiche e dei servizi per gli studenti;
- monitora le carriere degli studenti.

Comitato di indirizzo (Consulta) (Laurea e Laurea Magistrale)

Dr. Gianni Grasso	ASG	grasso.gianni@clbs.it
Dr. Stefano Maggiolo (direttore scientifico)	Arpal	stefano.maggiolo@arpal.gov.it
Dott.ssa Monica Gambaro (primario fisica sanitaria Galliera)	Galliera	monica.gambaro@galliera.it
Dott.ssa Sofia Mosci	Camelot	sofia@camelotbio.com
Dr. Antonio Scalisi	Leonardo Finmeccanica	antonio.scalisi@finmeccanica.com
Dr. Edoardo Mongiardini	Ericsson	edoardo.mongiardini@ericsson.com
Prof. Angela Pastorino	Presidente del Nautico	apastorino.ge@gmail.com
Dr. Carlo Ferdeghini	Direttore CNR-SPIN	carlo.ferdeghini@spin.cnr.it
Prof. Mauro Taiuti	Direttore INFN	Giovanni.Darbo@ge.infn.it
paolo.dondero@swhard.com	Swhard	Paolo.dondero@swhard.com
Ing. Gianluigi Fontana	Hitachi Rail	Gianluigi.FONTANA@hitachirail.com
Prof. Maurizio Canepa	Direttore DIFI pro-tempore	direzione@fisica.unige.it
Prof. Daniele Marré	Coordinatore pro-tempore	marre@fisica.unige.it
Prof. Carlo Schiavi	vice-coordinatore pro-tempore	calro.schiavi@ge.infn.it
Prof. Paolo Prati	Commissione orientamento in uscita	Paolo.Prati@ge.infn.it
Prof. Corrado Boragno	Commissione orientamento in uscita	53396@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;

Responsabile dell'orientamento in entrata

Commissione orientamento in ingresso:

Giulia Rossi, Docente, rossig@fisica.unige.it

Silvano Tosi, docente, silvano.tosi@ge.infn.it

Fabio Cavaliere, docente, cavaliere@fisica.unige.it

Daniele Marré, docente, marre@fisica.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 e l'alternanza scuola/lavoro;
- organizza le attività di promozione del CdS verso l'esterno.

Responsabile delle attività di tutorato

Commissione tutorato in itinere

Daniele Marré, docente, marre@fisica.unige.it

Alessandra Pesce, docente, pesce@fisica.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

Mario Rocca, docente, responsabile di Dipartimento, rocca@fisica.unige.it
Responsabilità e funzioni: <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;

Responsabile del coordinamento dell'orario delle lezioni e degli esami
Dott. Maurizio Gobbi (TA e Responsabile di Unità didattica DIFI) gobbi@fisica.unige.it Prof. Maura Sassetti, (docente) sassetti@fisica.unige.it
Responsabilità e funzioni: <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/stage e dell'orientamento al mondo del lavoro
Commissione orientamento in uscita Paolo Prati, Docente, Paolo.prati@ge.infn.it Corrado Boragno, docente, boragno@fisica.unige.it Alberto Diaspro, docente, diaspro@fisica.unige.it
Responsabilità e funzioni: <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.).

Responsabile del sito web del Corso di studio
Carlo Schiavi, docente, Carlo.schiavi@ge.infn.it Dott. Maurizio Gobbi, RUD, gobbi@fisica.unige.it
Responsabilità e funzioni: <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;

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
Sottoprocesso	Analisi della domanda di formazione e degli sbocchi occupazionali e professionali
	Il CdS consulta periodicamente le parti interessate (interlocutori esterni, studenti, docenti) al fine di individuare la domanda di formazione. Analizza studi di settore, esiti occupazionali dei laureati e altre fonti documentali al fine di verificare l'attualità del percorso formativo e la sua coerenza con le esigenze formative espresse dal contesto locale, nazionale e internazionale, anche in funzione del proseguimento degli studenti nei cicli di istruzione successivi. Rivede i profili professionali e culturali che intende formare, le funzioni e le competenze che li caratterizzano e gli sbocchi occupazionali previsti.
	<i>Responsabili operativi:</i> Comitato di indirizzo, Commissione orientamento in uscita, Commissione AQ
	<i>Frequenza e scadenza:</i> di norma triennale, entro fine ottobre di ogni anno, e in ogni caso occasione di RCR.
	<i>Procedura di riferimento:</i> Il comitato di indirizzo viene convocato dal Coordinatore di CdS ogni tre anni e/o in occasione di mutamenti del panorama socio/economico. L'esito di tale consultazione viene riportato in commissione AQ unitamente ai risultati dell'indagine sull'occupazione dei laureati in Fisica. Il Coordinamento del CdS sentita la commissione AQ formula proposte operative da portare in CCS per l'eventuale approvazione.
	<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 AQ di CdS, verbali di CCS.
Sottoprocesso	Revisione degli obiettivi formativi e dei risultati di apprendimento
	Il CdS verifica la coerenza tra la domanda di formazione e i risultati di apprendimento attesi al termine del percorso, declinati mediante l'utilizzo dei Descrittori di Dublino; verifica i raggruppamenti degli insegnamenti per aree di apprendimento omogenee; verifica che le attività formative siano coerenti e allineate con i risultati di apprendimento attesi al termine degli studi. Conferma la validità dei requisiti di ammissione. Se necessario, il CdS propone una modifica di ordinamento.
	<i>Responsabili operativi:</i> Coordinamento di CdS, Commissione AQ di CdS
	<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 di CCS.

PROCESSO	PROGETTAZIONE DEL CORSO DI STUDIO
Sottoprocisso	<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: Coordinamento di CdS</i>
	<i>Frequenza e scadenza: annuale, entro la scadenza della compilazione della SUA-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 sottoprocisso: SUA-CdS, Regolamento didattico, Manifesto, verbali Commissione didattica e Commissione AQ di CdS.</i>
Sottoprocisso	<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: Responsabile di unità didattica (controllo compilazione schede insegnamento), Coordinatore CCS (armonizzazione dei programmi)</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: Il responsabile di unità didattica controlla le schede insegnamento e richiede al docente di completare le informazioni se necessario. Il Coordinatore si assicura che i programmi siano armonizzati e prende le dovute misure a tal fine.</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 sottoprocisso: SUA-CdS, regolamento didattico, verbali Commissione didattica, sito web di Ateneo.</i>

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 unità Didattica</i>
	<i>Frequenza e scadenza: annuale, tra giugno e settembre</i>
	<i>Documentazione di riferimento: Regolamento didattico, Manifesto degli studi.</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: Commissione orientamento di Scuola, Commissione orientamento di CCS, Responsabile PLS.</i>
	<i>Frequenza e scadenza: di norma Salone ABCD in autunno, stage al DIFI in gennaio/febbraio, Open Week di Febbraio.</i>
	<i>Procedura di riferimento: News Sito di Ateneo, News Sito di Scuola, News Sito CCS</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	Verifica della personale preparazione e OFA
	Il CdS verifica l'adeguatezza della preparazione iniziale mediante un test di ingresso non selettivo organizzato a livello di Scuola. In caso di mancato superamento del test, attribuisce OFA; organizza attività di supporto finalizzate al recupero delle carenze riscontrate; predispone la verifica del superamento degli OFA (o mediante prove intermedie ad hoc o mediante il superamento dell'esame di Istituzione di Matematica).
	<i>Responsabile operativo: Commissione Tutorato in itinere, Commissione Test di Scuola.</i>
	<i>Frequenza e scadenza: Due sessioni del test di ingresso tra settembre e novembre; attività di supporto: durante tutto l'anno.</i>
	<i>Procedura di riferimento: Indicare se presente una procedura interna del CdS</i>
	<i>Documentazione di riferimento: Regolamento didattico, Manifesto degli Studi</i>
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: SUA-CdS, verbali CCS.</i>
Sottoprocesso	Tutorato di accoglienza e in itinere
	Il CdS monitora l'andamento delle carriere degli studenti, predispone attività di supporto per studenti con difficoltà alla frequenza o con necessità specifiche (studenti disabili, DSA).
	<i>Responsabile operativo: Coordinatore di CdS</i>
	<i>Frequenza e scadenza: durante tutto l'anno accademico.</i>
	<i>Procedura di riferimento: Indicare se presente eventuale procedura interna del 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 (o Commissione)</i>
	<i>Frequenza e scadenza: durante tutto l'anno accademico e secondo le scadenze indicate dall'Ateneo.</i>
	<i>Procedura di riferimento: Indicare se presente eventuale procedura interna del CdS</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. Monitora le opinioni dei soggetti presso cui sono organizzate le attività di tirocinio e degli studenti coinvolti.
	<i>Responsabile operativo: Responsabile dei tirocini/stage</i>
	<i>Frequenza e scadenza: durante tutto l'anno accademico</i>
	<i>Procedura di riferimento: Indicare se presente eventuale procedura interna del 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>

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: Commissione AQ di CdS</i>
	<i>Frequenza e scadenza: secondo le scadenze definite dall'ANVUR/ PQA.</i>
	<i>Procedura di riferimento: Indicare se presente eventuale procedura interna del CdS</i>
	<i>Documentazione di riferimento: Linee guida per la compilazione della Scheda di monitoraggio annuale.</i>
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: SUA-CdS, verbali CCS.</i>
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: Commissione AQ di CdS</i>
	<i>Frequenza e scadenza: entro fine novembre di ogni anno</i>
	<i>Procedura di riferimento: Indicare se presente eventuale procedura interna del CdS</i>
	<i>Documentazione di riferimento: Linee guida per l'analisi dei questionari di valutazione.</i>
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: verbali CCS, verbali Commissione AQ.</i>
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 di CdS</i>
	<i>Frequenza e scadenza: entro fine marzo di ogni anno.</i>
	<i>Procedura di riferimento:</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 Comm. AQ.</i>
Sottoprocesso	Rapporto Ciclico di Riesame (RCR)
	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: Commissione AQ 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: Indicare se presente eventuale procedura interna del CdS</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 Comm. AQ.</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 di CdS, Responsabile del sito web</i>
	<i>Frequenza e scadenza: durante tutto l'anno accademico</i>
	<i>Procedura di riferimento: Indicare se presente eventuale procedura interna del CdS</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>
Sottoprocesso	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.
	<i>Responsabile operativo: Commissione AQ di CdS</i>
	<i>Frequenza e scadenza: durante tutto l'anno accademico.</i>
	<i>Procedura di riferimento: Indicare se presente eventuale procedura interna del CdS</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>