

# SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ DEL CORSO DI LAUREA IN INGEGNERIA MECCANICA – ENERGIA E AERONAUTICA - A.A. 2022-23

## 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:

<b>Coordinatore del Consiglio di Corso di Studio</b>
Francesca Satta, francesca.satta@unige.it
Responsabilità e funzioni: <ul style="list-style-type: none"><li>• svolge tutte le funzioni attribuite dallo Statuto dell'Ateneo e dal Regolamento didattico di Ateneo;</li><li>• coordina le commissioni e i responsabili delle attività del CdS;</li><li>• convoca il CCS e porta in approvazione la SUA-CdS, la SMA, i RCR;</li><li>• comunica al CCS i risultati di tutte le attività svolte dalle Commissioni e dai diversi responsabili delle attività.</li></ul>
<b>Commissione AQ di CdS</b>
Francesca Satta, Coordinatore del CdS, francesca.satta@unige.it Guglielmo Lomonaco, Docente del CdS, guglielmo.lomonaco@unige.it Patrizia Bagnerini, Docente del CdS, bagnerini@dime.unige.it Joel Enrique Guerrero Rivas, Docente del CdS, joel.enrique.guerrerorivas@unige.it Massimo Rivarolo, Docente del CdS, massimo.rivarolo@unige.it Carla Dellepiane, Area Amministrativa, <a href="mailto:carla.dellepiane@unige.it">carla.dellepiane@unige.it</a> Fancello Diego, rappresentante degli studenti, <a href="mailto:s4693833@studenti.unige.it">s4693833@studenti.unige.it</a>
Responsabilità e funzioni: <ul style="list-style-type: none"><li>• compila e aggiorna entro i termini stabiliti la Scheda Unica Annuale (SUA-CdS);</li><li>• analizza e compila la Scheda di Monitoraggio Annuale (SMA);</li><li>• redige il Rapporto Ciclico di Riesame e monitora l'andamento delle attività di miglioramento proposte;</li><li>• analizza le segnalazioni e richieste da parte degli studenti, dei docenti, del personale TA in coerenza con le procedure stabilite dall'Ateneo;</li><li>• diffonde all'interno del CdS la cultura della qualità della formazione e dell'autovalutazione.</li><li>• analizza i questionari di valutazione della didattica, i questionari Almalaurea e le altre fonti informative (es. questionari finale sulle attività di Tesi di laurea / Tirocinio compilati dai Tutor aziendali);</li><li>• analizza la relazione della Commissione Paritetica di Scuola;</li><li>• monitora le carriere degli studenti;</li><li>• revisiona periodicamente il percorso formativo sulla base dei dati e delle indicazioni derivanti dalle attività di monitoraggio e organizza la sua erogazione, tenendo anche conto delle necessità di strutture e servizi;</li><li>• verifica la congruità tra CFU e carico didattico e la progressione nei semestri;</li><li>• revisiona periodicamente i requisiti di accesso e le modalità per le verifiche intermedie e finali;</li><li>• effettua l'armonizzazione dei programmi delle attività formative;</li><li>• controlla la completezza delle informazioni nelle schede insegnamento;</li><li>• verifica l'adeguatezza delle strutture didattiche e dei servizi per gli studenti.</li></ul>

<p><b>Comitato di indirizzo congiunto</b> dei CdS triennali – magistrali in Ingegneria Meccanica dell'Università di Genova</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ing. Francesco Bertini, Principal Engineer Turbine Aerodynamics, GE Avio Aero, francesco.bertini@avioaero.it</li> <li>- Ing. Federico Bonzani, Responsabile Unità Product and Technology, Ansaldo Energia, Federico.Bonzani@ansaldoenergia.com</li> <li>- Ing. Rocco Cavaliere, Responsabile ufficio tecnico presso Fincantieri, Fincantieri, Rocco.Cavaliere@fincantieri.it</li> <li>- Ing. Michele Codeglia, Ordine Ingegneri di La Spezia, Consigliere Segretario in carica, segreteria@ordineingsp.com</li> <li>- Ing. Giovanni Dondero, Managing Director RINA Check giovanni.dondero@rina.org</li> <li>- Dott.ssa Gaia Iapoce, Responsabile delle Risorse Umane del gruppo Termomeccanica, g.iapoce@termomeccanica.com</li> <li>- Ing. Angelo Lo Nigro, Senior Director Energy Engineering Solutions, RINA Consulting, angelo.lonigro@rina.org</li> <li>- Ing. Vittorio Michelassi, Chief Consulting Engineer, Baker Hughes, vittorio.michelassi@bakerhughes.com</li> <li>- Prof. Massimiliano A Valle, Coordinatore CdS Ingegneria Meccanica – Progettazione e Produzione, massimiliano.avallo@unige.it</li> <li>- Prof. Luca Bruzzone, Coordinatore CdS Ingegneria Meccanica – La Spezia, luca.bruzzone@unige.it</li> <li>- Prof. Silvia Marelli, Coordinatore CdS Ingegneria Meccanica – Genova, silvia.marelli@unige.it</li> <li>- Prof. Francesca Satta, Coordinatore CdS Ingegneria Meccanica – Energia e Aeronautica, francesca.satta@unige.it</li> </ul>
<p>Responsabilità e funzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ esprime le necessità provenienti dal mondo del lavoro;</li> <li>▪ fornisce un parere tra la coerenza del percorso di studio nel suo complesso e delle specifiche attività formative con la domanda di formazione.</li> </ul>

<p><b>Responsabile dell'orientamento in entrata e delle attività di tutorato</b></p> <p>Il servizio di orientamento e tutorato in ingresso è organizzato a livello di Scuola Politecnica dalla Commissione Orientamento e Tutorato (C.O.T.) e a livello di Dipartimento tramite il proprio rappresentante nella Commissione.</p>
<p>Annalisa Marchitto, rappresentante del DIME nella Commissione C.O.T., <a href="mailto:annalisa.marchitto@unige.it">annalisa.marchitto@unige.it</a></p>
<p>Responsabilità e funzioni:</p> <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 del CdS verso l'esterno.</li> </ul>

<p><b>Responsabili delle attività internazionali</b></p> <p>Le iniziative di assistenza e accordi per la mobilità internazionale degli studenti sono gestite a livello di Scuola Politecnica dalla Commissione Relazioni Internazionali della Scuola Politecnica e a livello di Dipartimento e CdS tramite il proprio rappresentante nella Commissione ed il referente internazionalizzazione del CdS</p>
<p>Giovanni Berselli, rappresentante del DIME nella Commissione di Scuola Politecnica, <a href="mailto:giovanni.berselli@unige.it">giovanni.berselli@unige.it</a></p> <p> Davide Lengani, referente internazionalizzazione del CdS, <a href="mailto:davide.lengani@edu.unige.it">davide.lengani@edu.unige.it</a></p>
<p>Responsabilità e funzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ promuovono e coordinano la mobilità degli studenti in uscita e in entrata tramite il programma Erasmus+ o altri programmi internazionali.</li> </ul>

<p><b>Responsabile del coordinamento dell'orario delle lezioni e degli esami</b></p>
<p>Orario delle lezioni e degli esami sono gestiti dalla Commissione Orari Congiunta dei CdS in Ingegneria Meccanica di Genova e La Spezia e dal settore coordinamento didattico della Scuola Politecnica.</p>
<p>Responsabilità e funzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ gestiscono gli orari delle lezioni in modo da evitare sovrapposizioni;</li> <li>▪ ottimizzano la distribuzione delle date degli esami.</li> </ul>

<p><b>Responsabile dei tirocini/stage e dell'orientamento al mondo del lavoro a livello di CdS</b></p>
<p>Guglielmo Lomonaco, Docente, <a href="mailto:guglielmo.lomonaco@unige.it">guglielmo.lomonaco@unige.it</a></p>
<p>Responsabilità e funzioni:</p>

- 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.

**Responsabili del sito web del Corso di studio**

Guglielmo Lomonaco, Docente, [guglielmo.lomonaco@unige.it](mailto:guglielmo.lomonaco@unige.it)

Joel Enrique Guerrero Rivas, Docente, [joel.enrique.guerrorivas@unige.it](mailto:joel.enrique.guerrorivas@unige.it)

Responsabilità e funzioni:

- aggiornano e verificano le informazioni presenti sul sito web del Corso di studio;
- controllano che siano rispettati i requisiti di trasparenza.

## 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>
	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 AQ del CdS
	<i>Frequenza e scadenza:</i> annuale, entro fine ottobre di ogni anno, anche solo per confermarne la validità. Pluriennale, in modo più approfondito, in occasione del RCR.
	<i>Procedura di riferimento:</i> -
	<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 di CCS.
<b>Sottoprocesso</b>	<b><i>Revisione degli obiettivi formativi e dei risultati di apprendimento</i></b>
	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> Commissione AQ del CdS
	<i>Frequenza e scadenza:</i> annuale, entro fine ottobre di ogni anno, anche solo per confermarne la validità. Pluriennale, in modo più approfondito, in occasione del RCR.
	<i>Procedure di riferimento:</i> -
	<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 AQ di CdS, verbali di CCS.

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

	<ul style="list-style-type: none"> <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>
	<i>Responsabili operativi:</i> Commissione AQ del CdS, Commissione Didattica DIME
	<i>Frequenza e scadenza:</i> annuale, entro la scadenza della compilazione della SUA-CdS.
	<i>Procedura di riferimento:</i> -
	<i>Documentazione di riferimento:</i> 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> SUA-CdS, Regolamento didattico, Manifesto, verbali Commissione AQ di CdS.
<b>Sottoprocesso</b>	<b>Schede insegnamento e coordinamento delle attività didattiche</b>
	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.
	<i>Responsabili operativi:</i> Commissione AQ del CdS
	<i>Frequenza e scadenza:</i> annuale, tra la scadenza della compilazione della SUA-CdS e l'inizio dell'anno accademico.
	<i>Procedura di riferimento:</i> -
	<i>Documentazione di riferimento:</i> Linee guida per la compilazione della SUA-CdS; Linee guida per la compilazione della scheda insegnamento.
	<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 del CdS.

PROCESSO	EROGAZIONE DEL PERCORSO FORMATIVO
<b>Sottoprocesso</b>	<b>Organizzazione delle attività formative, orario delle lezioni e date degli esami</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:</i> Responsabili coordinamento dell'orario delle lezioni e degli esami
	<i>Frequenza e scadenza:</i> annuale, tra giugno e settembre
	<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.
<b>Sottoprocesso</b>	<b>Orientamento in entrata</b>
	Il servizio di orientamento in entrata è organizzato a livello di Scuola Politecnica dalla Commissione Orientamento e Tutorato (C.O.T.) e a livello di Dipartimento tramite il proprio delegato all'Orientamento. Vengono organizzate attività di orientamento per gli studenti delle Scuole superiori e degli studenti delle lauree triennali, in modo da favorire una scelta consapevole degli studi, evidenziando le conoscenze iniziali utili, le caratteristiche del percorso e i possibili sbocchi

	<p>occupazionali o di prosecuzione in cicli di studio successivi.</p> <p><i>Responsabile operativo:</i> rappresentante del DIME nella Commissione C.O.T.</p> <p><i>Frequenza e scadenza:</i> Durante tutto l'anno accademico.</p> <p><i>Procedura di riferimento:</i> -</p> <p><i>Documentazione di riferimento:</i> Regolamento didattico.</p> <p><i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> SUA-CdS, verbali CCS.</p>
<b>Sottoprocesso</b>	<b><i>Verifica della preparazione personale</i></b>
	<p>Il CdS verifica l'adeguatezza della preparazione personale.</p> <p><i>Responsabile operativo:</i> Commissione per l'ammissione alle LM in Ingegneria Meccanica</p> <p><i>Frequenza e scadenza:</i> Inizio dell'anno accademico.</p> <p><i>Procedura di riferimento:</i>-</p> <p><i>Documentazione di riferimento:</i> Regolamento didattico</p> <p><i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> SUA-CdS, verbali CCS, Avviso per l'ammissione alle LM della Scuola Politecnica.</p>
<b>Sottoprocesso</b>	<b><i>Tutorato di accoglienza e in itinere</i></b>
	<p>Il servizio di tutorato di accoglienza e in itinere è organizzato a livello di Scuola Politecnica dalla Commissione Orientamento e Tutorato (COT) e a livello di Dipartimento tramite il proprio rappresentante nella Commissione.</p> <p><i>Responsabile operativo:</i> rappresentante del DIME nella Commissione C.O.T..</p> <p><i>Frequenza e scadenza:</i> durante tutto l'anno accademico.</p> <p><i>Procedura di riferimento:</i> -</p> <p><i>Documentazione di riferimento:</i> Regolamento didattico.</p> <p><i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> SUA-CdS, verbali CCS.</p>
<b>Sottoprocesso</b>	<b><i>Attività internazionali</i></b>
	<p>Le iniziative di assistenza e accordi per la mobilità internazionale degli studenti sono gestite a livello di Scuola Politecnica dalla Commissione Relazioni Internazionali della Scuola Politecnica.</p> <p>Il CdS organizza e promuove la mobilità in uscita degli studenti attraverso il programma Erasmus+ e altri programmi di mobilità internazionale.</p> <p><i>Responsabile operativo:</i> rappresentante del DIME nella Commissione Relazioni Internazionali.</p> <p><i>Frequenza e scadenza:</i> durante tutto l'anno accademico e secondo le scadenze indicate dall'Ateneo.</p> <p><i>Procedura di riferimento:</i> -</p> <p><i>Documentazione di riferimento:</i> Regolamento Erasmus+ e altri regolamenti per attività internazionali</p> <p><i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> SUA-CdS, verbali CCS.</p>
<b>Sottoprocesso</b>	<b><i>Tirocini/stage - Accompagnamento al lavoro</i></b>
	<p>Le attività di promozione e realizzazione di tirocini curriculari e post lauream sono svolte a livello di Scuola tramite lo Sportello tirocini, ufficio dedicato a queste attività di avviamento al lavoro, che opera in stretto contatto con i CdS e con le aziende.</p> <p>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> <p>Monitora le opinioni dei soggetti presso cui sono organizzate le attività di tirocinio.</p> <p><i>Responsabile operativo:</i> Sportello tirocini della Scuola Politecnica. Responsabile dei tirocini/stage del CdS</p>

	<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.

<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> Commissione AQ di CdS
	<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 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> Commissione AQ di CdS
	<i>Frequenza e scadenza:</i> entro fine novembre di ogni anno
	<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 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> Commissione AQ di CdS
	<i>Frequenza e scadenza:</i> entro fine marzo di ogni anno.
	<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 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> Commissione AQ del CdS
	<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>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: verbali CCS, verbali Comm. AQ.</i>
<b>Sottoprocesso</b>	<b><i>Verifica dei requisiti di trasparenza</i></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:</i> Commissione AQ di CdS, Responsabili del sito web
	<i>Frequenza e scadenza:</i> durante tutto l'anno accademico
	<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: verbali della commissione AQ di CdS, verbali di CCS, sito web.</i>
<b>Sottoprocesso</b>	<b><i>Segnalazioni e reclami</i></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.
	<i>Responsabile operativo:</i> Ufficio Didattica DIME, Coordinatore del CdS
	<i>Frequenza e scadenza:</i> durante tutto l'anno accademico.
	<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: archivio reclami e relativi esiti, verbali CCS.</i>