

SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ DEL CORSO DI LAUREA IN LOGOPEDIA - 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 delineati:

<p>Coordinatore del Consiglio di Corso di Studio</p> <p><i>Nome Cognome, e-mail</i></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>Maurizio Balestrino, Docente, Coordinatore del CdS, maurizio.balestrino@unige.it Coordinatore del Tirocinio Manuela Mollica Docente, mollicamanuela@gmail.com Emma Garzoglio, Docente, gaemma@libero.it Grazia Maria Santoro, Docente, graziamaria.santoro@hsanmartino.it Ludovica Badino, Studentessa, 4802646@studenti.unige.it Luca Bagnasco, T.A., luca.bagnasco@unige.it</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.
<p>Commissione didattica</p> <p>Maurizio Balestrino, Docente, Coordinatore del CdS, maurizio.balestrino@unige.it Coordinatore del Tirocinio Manuela Mollica Docente, mollicamanuela@gmail.com Emma Garzoglio, Docente, gaemma@libero.it Grazia Maria Santoro, Docente, graziamaria.santoro@hsanmartino.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; ▪ 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 di concerto con la Commissione **AQ** del CdS e con supporto della Segreteria Didattica del Dipartimento;
- revisiona annualmente la didattica programmata e il regolamento didattico del CdS, di concerto con la Commissione AQ del CdS e con il supporto della Segreteria Didattica del Dipartimento.

Comitato di indirizzo (facente funzioni: Commissione didattica del CdS “integrata”)

La Commissione didattica del CdS integrata con la Rappresentanza dell’Ordine professionale di riferimento e una rappresentanza studentesca svolge funzioni di Comitato di Indirizzo.

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;
- In relazione alle esigenze provenienti dal mondo del lavoro e dalla società, le informazioni sono annualmente discusse in sede di riunione tra Rappresentanze degli Ordini/Associazioni professionali e di categoria, Rappresentanza della Scuola SMF e Rappresentanze della regione Liguria, al fine della definizione della programmazione degli accessi per l’a.a. successivo.

Responsabile dell’orientamento in entrata: Commissione Orientamento della Scuola di SMF (quadro B5 SUA-CdS)

Le attività di orientamento in entrata, insieme a quelle di tutorato, sono gestite e coordinate da una specifica Commissione della Scuola SMF, relativa all’area medica e sanitaria, costituita da docenti e da personale T.A., le cui funzioni e responsabilità sono descritte nello specifico quadro della SUA CdS (B5).

Ad integrazione, il Corso di laurea si avvale del Coordinatore di tirocinio, dei tutor di tirocinio e di studenti tutor, per l’accoglienza e il primo orientamento degli immatricolati.

Le attività di tutorato relative allo svolgimento del Tirocinio sono affidate a specifiche figure professionali, individuate con cadenza triennale come previsto dalle specifiche disposizioni normative sui Corsi di laurea delle professioni sanitarie.

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;
- organizza e coordina le attività di orientamento in itinere.

Responsabile delle attività di tutorato: Commissione Orientamento della Scuola di SMF (quadro B5 SUA-CdS)

Prof. Fabio Ghiotto, Delegato per l’Orientamento, fghiotto@unige.it Prof.

Gianluca Damonte, gianluca.damonte@unige.it

Dott.ssa Leda Masi, leda@unige.it

Dott. Enrico Zeraschi, enrico.zeraschi@unige.it

Responsabilità e funzioni:

- organizza le attività di verifica della preparazione iniziale;
- provvede alla selezione e formazione dei tutor di accoglienza e didattici;
- organizza le attività di recupero degli OFA;
- coordina le attività di tutorato di accoglienza e tutorato didattico;
- si assicura che siano adeguatamente pubblicizzate attività e recapiti dei tutor.

Responsabile delle attività internazionali (erasmus.medicina@unige.it)

Coordinatore della Commissione: Prof. Gianluca Damonte, gianluca.damonte@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.

Responsabile del coordinamento dell'orario delle lezioni e degli esami: Commissione didattica di CdS
<u>Coordinatore del Tirocinio</u> Luca Bagnasco, T.A., luca.bagnasco@unige.it
<p>Responsabilità e funzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ gestisce gli orari delle lezioni in modo da evitare sovrapposizioni; ▪ ottimizza la distribuzione delle date degli esami; ▪ ottimizza la distribuzione degli esami in funzione dei vincoli di propedeuticità, di concerto con i coordinatori degli insegnamenti integrati (c.d. "corsi integrati"); <p>Il Coordinatore del CdS avalla i calendari delle lezioni e degli esami, al termine dei lavori di definizione degli stessi. I calendari, ed eventuali successivi aggiornamenti, sono pubblicati sul sito web del CdS dalla Segreteria Didattica del Dipartimento e sull'istanza Aulaweb del CdS.</p>

Responsabile dei tirocini/stage e dell'orientamento al mondo del lavoro: Coordinatore del tirocinio
Coordinatore del tirocinio
<p>La caratteristica del CdS di essere un Corso abilitante ad una professione sanitaria (logopedista) rende il tirocinio curriculare essenziale per l'orientamento verso il mondo del lavoro e il contatto con lo stesso; pertanto le attività a cui si fa riferimento in questo quadro si concentrano sul tirocinio curriculare.</p> <p>Funzioni del Coordinatore di tirocinio rispetto alle predette attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ promuove, raccoglie e gestisce, le proposte per attività di tirocinio/stage; ▪ gestisce e organizza attività di tirocinio dei tre anni di Corso nell'ottica della progressiva specializzazione delle competenze; ▪ raccoglie le valutazioni formulate dalle guide di tirocinio sulle attività degli studenti, al fine dell'ammissione all'esame; ▪ è intermediario e mediatore tra gli studenti e i responsabili del coordinamento e funzionamento delle diverse Unità Operative; ▪ supervede l'intera formazione professionalizzante degli studenti nel triennio di Corso, anche in funzione delle opportunità professionali post-laurea.

Responsabile del sito web del Corso di studio: Coordinatore del CdS
Maurizio Balestrino, Docente, Coordinatore del CdS, maurizio.balestrino@unige.it
<p>Responsabilità e funzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ promuove l'aggiornamento costante e verifica le informazioni presenti sul sito web del Corso di studio; ▪ controlla il rispetto dei requisiti di trasparenza; ▪ raccoglie suggerimenti dai rappresentanti degli studenti per migliorare la presentazione dei contenuti.

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>
	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> Commissione didattica "integrata" di CdS, Segreteria Didattica del Dipartimento (DINOEMI)
	<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.
Sottoprocesso	<i>Revisione degli obiettivi formativi e dei risultati di apprendimento</i>
	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 didattica di CdS, Segreteria Didattica del Dipartimento (DINOEMI)
	<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>Procedure di riferimento:</i> Riunioni periodiche dei coordinatori di C.I. e dei rappresentanti degli studenti, organizzate per anno di corso.
	<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.

PROCESSO	PROGETTAZIONE DEL CORSO DI STUDIO
Sottoprocesso	<i>Revisione del percorso di formazione e dei metodi di accertamento</i>
	Tenendo conto della revisione degli obiettivi formativi e dei risultati delle attività di monitoraggio, il CdS progetta il percorso formativo in modo da permettere il raggiungimento dei risultati di apprendimento attesi in modo graduale e nei tempi previsti per la maggior parte degli studenti, garantendo il coordinamento didattico tra gli insegnamenti e metodi efficaci per l'accertamento dei

	<p>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:</i> <i>Responsabili operativi:</i> Commissione didattica di CdS, Segreteria Didattica del Dipartimento (DINOEMI).
	<i>Procedura di riferimento:</i> Indicare se presente eventuale procedura interna del CdS
	<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 didattica e Commissione AQ di CdS.
Sottoprocesso	Schede insegnamento e coordinamento delle attività didattiche
	<p>Il CdS garantisce il periodico aggiornamento e armonizzazione dei programmi degli insegnamenti, coerentemente con gli obiettivi formativi definiti. Verifica la coerenza tra i risultati di apprendimento attesi per l'insegnamento e le modalità di accertamento. Si assicura che le schede insegnamento siano compilate in tutte le sezioni.</p>
	<i>Responsabili operativi:</i> Commissione didattica, Coordinatori degli insegnamenti integrati (c.d. "corsi integrati"), Segreteria Didattica del Dipartimento (DINOEMI)
	<i>Frequenza e scadenza:</i> annuale, tra la scadenza della compilazione della SUA-CdS e l'inizio dell'anno accademico.
	<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 didattica, sito web.

PROCESSO	EROGAZIONE DEL PERCORSO FORMATIVO
Sottoprocesso	Organizzazione delle attività formative, orario delle lezioni e date degli esami
	<p>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.</p>
	<i>Responsabili operativi:</i> Commissione didattica di CdS, Coordinatori di C.I., Segreteria Didattica del Dipartimento (DINOEMI)
	<i>Frequenza e scadenza:</i> annuale, tra giugno e settembre
	<i>Procedura di riferimento:</i> Indicare se presente eventuale procedura interna del CdS
	<i>Documentazione di riferimento:</i> Regolamento didattico

	<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 della Scuola di SMF</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>
Sottoprocesso	Verifica delle conoscenze iniziali, recupero OFA (adattare per LM – verifica della personale preparazione)
	Il CdS 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 della Scuola SMF, Segreteria Didattica della Scuola SMF</i>
	<i>Frequenza e scadenza: Inizio dell'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>
Sottoprocesso	Tutorato di accoglienza e in itinere
	Il CdS organizza servizi di accoglienza e orientamento alle matricole. Monitora l'andamento delle carriere degli studenti, utilizzando se necessaria attività di tutorato didattico. Predispone attività di supporto per studenti con difficoltà alla frequenza o con necessità specifiche (studenti disabili, DSA).
	<i>Responsabile operativo: Commissione Orientamento e tutorato Scuola SMF, Referente per gli studenti con disabilità o DSA, Coordinatore CdS e Coordinatore di tirocinio (per studenti con necessità specifiche).</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>
Sottoprocesso	Attività internazionali
	Il CdS aderisce alle iniziative organizzate e gestite dalla specifica Commissione della Scuola SMF e dal Referente per l'internazionalizzazione della Scuola SMF; detta Commissione 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: Ufficio Internazionalizzazione della Scuola di SMF</i>
	<i>Frequenza e scadenza: durante tutto l'anno accademico e secondo le scadenze indicate dall'Ateneo.</i>
	<i>Documentazione di riferimento: Regolamento Erasmus+ e altri regolamenti per attività internazionali</i>
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: SUA-CdS, verbali CCS.</i>
Sottoprocesso	Tirocini/stage - Accompagnamento al lavoro
	Il CdS promuove l'orientamento al mondo del lavoro già durante il percorso formativo attraverso

	l'organizzazione di tirocini e stage presso aziende, enti esterni e professionisti. Monitora le opinioni dei soggetti presso cui sono organizzate le attività di tirocinio e degli studenti coinvolti.
	<i>Responsabile operativo:</i> Coordinatore del tirocinio
	<i>Frequenza e scadenza:</i> durante tutto l'anno accademico
	<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.

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> Commissione AQ di CdS
	<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.
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> Commissione AQ di CdS, Commissione didattica di CdS
	<i>Frequenza e scadenza:</i> entro fine novembre di ogni anno. S
	<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.
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> Commissione didattica di CdS
	<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.
Sottoprocesso	Rapporto Ciclico di Riesame (RCR)
	Il CdS predispone il RCR in cui analizza in dettaglio la situazione del CdS e propone azioni correttive e di miglioramento. Il CdS monitora l'andamento delle azioni proposte.
	<i>Responsabile operativo:</i> Commissione AQ di 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>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</i>

	<i>sottoprocesso: verbali CCS, verbali Comm. AQ.</i>
Sottoprocesso	<i>Verifica dei requisiti di trasparenza</i>
	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, Responsabile del sito web (Coordinatore del CdS), Segreteria Didattica del Dipartimento (DINOGLI)
	<i>Frequenza e scadenza:</i> durante tutto l'anno accademico.
	<i>Documentazione di riferimento:</i>
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> verbali della commissione AQ di CdS, verbali di CCS, sito web.
Sottoprocesso	<i>Segnalazioni e reclami</i>
	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:</i> Commissione AQ di CdS,
	<i>Frequenza e scadenza:</i> durante tutto l'anno accademico.
	<i>Documentazione di riferimento:</i> Procedura per segnalazioni e reclami
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> verbali CCS, verbali della commissione AQ, sito web.