

ALLEGATO 1

SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ DEI CORSI IN:

- LINGUE E CULTURE MODERNE-8740
- LINGUE E LETTERATURE MODERNE PER I SERVIZI CULTURALI-9265
- TEORIE E TECNICHE DELLA MEDIAZIONE INTERLINGUISTICA-8741
- TRADUZIONE E INTERPRETARIATO-8743

A.A 2022-2023

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.

Il Consiglio di Corso di Studi è unico per tutti i CdS del Dipartimento di Lingue e Culture Moderne. Pertanto, nel Consiglio di Studi riunito siedono i docenti dei quattro CdS: i CdS triennali in Lingue e Culture Moderne (L-11) e in Teorie e Tecniche della Mediazione Interlinguistica (L-12), e le LM in Lingue e Letterature Moderne per i Servizi culturali (LM37/38) e Traduzione e Interpretariato (LM94).

I ruoli e le responsabilità nella gestione del Corso di studio sono di seguito delineate:

Coordinatore del Consiglio di Corso di Studio (comune ai quattro CdS) Elena Errico

elena.errico@unige.it (in carica fino al 31/10/2024)

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, SMA, RCR;
- comunica al CCS i risultati di tutte le attività svolte dalle Commissioni e dai diversi responsabili delle attività.

Commissione AQ di CdS (comune ai quattro CdS)

1. Elena Errico (coordinatrice), e-mail: elena.errico@unige.it
2. Virginia Caporali (docente), e-mail: virginiaclara.caporali@unige.it
3. Antonio Civardi (docente), e-mail: antonio.civardi@unige.it
4. Mario Alessandro Curletto (docente), e-mail: mario.alessandro.curletto@unige.it
5. Roberta Ferrando (TA, Referente didattica), e-mail: manager.lingue@unige.it
6. Elisa Girotti (studentessa uditrice), e-mail: 3909414@studenti.unige.it
7. Simona Leonardi (docente), e-mail: simona.leonardi@unige.it
8. Domenico Lovascio (docente), e-mail: domenico.lovascio@unige.it
9. Elena Sparaggio (studentessa), e-mail: elena.sparaggio@gmail.com
10. Stefano Vicari (docente), e-mail: stefano.vicari@unige.it
11. Elisabetta Zurru (docente), e-mail: elisabetta.zurru@unige.it

Responsabilità e funzioni:

- compila e aggiorna entro i termini stabiliti la Scheda Unica Annuale (SUA-CdS);
- analizza e compila la Scheda di Monitoraggio Annuale (SMA);
- redige il Rapporto Ciclico di Riesame e monitora l'andamento delle attività di miglioramento proposte;
- diffonde all'interno del CdS la cultura della qualità della formazione e dell'autovalutazione;
- analizza i questionari di valutazione della didattica, i questionari Almalaurea e le altre fonti informative (es. questionari degli enti o di aziende ospitanti);
- analizza la relazione della Commissione Paritetica di Scuola;
- monitora le carriere degli studenti.

Commissione didattica (comune ai quattro CdS)

Prof.ssa Elena Errico (Presidente), elena.errico@unige.it

Prof. Nasser Ahmed Ismail, nasser@unige.it

Prof.ssa Alessia Cassani, alessia.cassani@unige.it

Prof. Davide Finco, davide.finco@unige.it

Prof.ssa Giovanna Puppini giovanna.puppini@unige.it

Prof.ssa Chiara Rolla, chiara.rolla@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;
- verifica l'adeguatezza delle strutture didattiche e dei servizi per gli studenti;
- prende in carico i suggerimenti del Comitato di Indirizzo.

Comitato di indirizzo unico per il Dipartimento

1. Elena Errico (Docente, Coordinatrice CCS), e-mail: elena.errico@unige.it
2. Sara Dickinson (Docente), e-mail: sara.dickinson@unige.it
3. Chiara Fedriani (Docente), e-mail: chiara.fedriani@unige.it
4. Ilaria Rizzato (Docente), e-mail: ilaria.rizzato@unige.it

Componenti esterni (Consulta):

Nominativo	Indirizzo e-mail	Qualifica	Corso di Studio
Paola Albesano	p.albesano@liguriainternational.it	Responsabile Progetti Liguria International s.c.p.a.	Consiglio dei CdS in Lingue
Corrado Alia	corrado.alia@gamosweb.it	Gamos S.a.S.	Consiglio dei CdS in Lingue

Serena Bertolucci	s.bertolucci@palazzoducale.genova.it	Direttrice del Palazzo Ducale di Genova	Consiglio dei CdS in Lingue
Oliviero Bolognesi	oliviero.bolognesi@me.com	Federazione Giovani Albergatori Genova	Consiglio dei CdS in Lingue
Daniela Bordo	daniela.bordo@giustizia.it	URP – Tribunale di Genova	Consiglio dei CdS in Lingue
Maria Anna Burgnich	mariaanna.burgnich@istruzione.it	Dirigente tecnico Liguria	R Consiglio dei CdS in Lingue
Diego Cresceri	diego.cresceri@creative-words.com	Traduttore - CEO Creative Words	– Consiglio dei CdS in Lingue
Riccardo Damasio	rdamasio@comune.genova.it	Responsabile - Centro scuole nuove culture Comune di Genova	Consiglio dei CdS in Lingue
Maria Camilla De Palma	mcdepalma@comune.genova.it	Direttrice Castello d'Albertis Museo delle Culture del Mondo/Comune di Genova	Consiglio dei CdS in Lingue
Maria Rosaria Esposito Venezia	mespositovenezia@gmail.com	Maestra del Lavoro – Consolato Genova)	Consiglio dei CdS in Lingue
Gaione Marco	comunicazione@gruppoconform.it	(Gruppo Consom)	Consiglio dei CdS in Lingue
Giuseppe Loffredo	amministrazione@tlcws.com	Tlc Web Solutions	Consiglio dei CdS in Lingue
Paolo Macrì	paolo@ggallerygroup.it	Presidente – Ggallery	Consiglio dei CdS in Lingue
Francesco Mana	francesco.mana@yahoo.it	Traduttore - Agenzia di traduzione A-STW	Consiglio dei CdS in Lingue
Rodolfo Maslias	rodolfos.maslias@ep.europa.eu	Head of Unit Terminology Coordination	Consiglio dei CdS in Lingue

		European Parliament Luxembourg	
Marco Mete	cometsea@gmail.com	Attore, Doppiatore	Consiglio dei CdS in Lingue
Cristina Micali	cmicali@comune.genova.it	Coordinamento attività progettuali Centro scuole nuove culture Comune di Genova	Consiglio dei CdS in Lingue
Luca Muzzioli	luca.muzzioli@coscoshipping.it	(Cosco Shipping)	Consiglio dei CdS in Lingue
Roberto Peccenini	roberto.peccenini1@istruzione.it	Dirigente tecnico USR Liguria	Consiglio dei CdS in Lingue
Cristina Pietropaolo	cristina.pietropaolo@tin.it	Traduttrice - AITI	Consiglio dei CdS in Lingue
Alessandra Repetto	alessandra.repetto@ge.camcom.it	Responsabile Commercio Estero - Camera di Commercio di Genova	Consiglio dei CdS in Lingue
Anselmo Roveda	roveda@andersen.it	Rivista Andersen	Consiglio dei CdS in Lingue
Ilaria Schelotto	i.schelotto@barabino.it	Partner – Barabino e Partners S.p.A.	Consiglio dei CdS in Lingue
Daphne Scherer	scherer.daphne@gmail.com	Public Relations Officer (Editorial and Communication Activities) del DG Internal Policies della UE	Consiglio dei CdS in Lingue
Stefano Tettamanti	stefano.tettamanti@grandieassociati.it	Socio di Grandi&Associati, autore e traduttore	Consiglio dei CdS in Lingue
Massimo Vergassola	m.vergassola@cescot-ge.it	Responsabile del settore Formazione e Lavoro Confesercenti Liguria	Consiglio dei CdS in Lingue

Pablo Antonio Zamora Muñoz	pabloz@um.es	Docente, Coordinatore di Corso di Studio del Grado in Traduzione e interpretazione Univ. Murcia	Consiglio dei CdS in Lingue
<p>Responsabilità e funzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 			

<p>Responsabile dell'orientamento in entrata a livello dipartimentale (Presidente della Commissione tutorato e orientamento del Dipartimento)</p>
Chiara Fedriani (docente), e.mail: chiara.fedriani@unige.it
<p>Responsabilità e funzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • organizza le attività di orientamento con le scuole in coordinamento con il • Delegato all'orientamento di Scuola e con il Settore Orientamento dell'Ateneo; • organizza le attività di promozione del CdS verso l'esterno; • organizza le giornate di orientamento in entrata per gli studenti del quarto e del quinto anno delle scuole superiori; • organizza le giornate di orientamento in entrata per le matricole e gli iscritti al primo anno delle LM.

<p>Responsabile delle attività di tutorato a livello dipartimentale (membro della CTO)</p>
Chiara Fedriani (docente), e.mail: chiara.fedriani@unige.it
<p>Responsabilità e funzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • coordina le attività di tutorato di accoglienza e tutorato didattico.

<p>Responsabili delle attività di verifica della preparazione iniziale</p>
<p>Per anglistica: Prof.ssa I. Rizzato, ilaria.rizzato@unige.it Per francesistica: Prof.ssa A. Giaufret, anna.giaufret@unige.it Per germanistica: Prof. J. Gerdes, joachim.gerdes@unige.it Per ispanistica: Prof.ssa E. Errico, elena.errico@unige.it Per russistica: Prof.ssa L. Salmon, laura.salmon@unige.it</p>
<p>Responsabilità e funzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • organizzano le attività di verifica della preparazione iniziale

<p>Responsabile delle attività internazionali a livello dipartimentale</p>
Laura Sanfelici (Delegata di Lingue per le Relazioni Internazionali), e-mail: laura.sanfelici@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 a livello dipartimentale**Orario delle lezioni:**

Prof. M. Succio, marco.succio@lingue.unige.it

Prof. M. Bagli, marco.bagli@unige.it

Prof.ssa F. Strik Lievers, francesca.striklievers@unige.it

Dott.ssa S. Orsino, orsino@nous.unige.it

Sig.ra E. Ristorini, enrica.ristorini.lingue@unige.it

Esami:

Sig.ra C. Borsotti, caterina.borsotti@unige.it

Responsabilità e funzioni:

- gestisce gli orari delle lezioni in modo da evitare sovrapposizioni; gestisce l'assegnazione delle aule;
- ottimizza la distribuzione delle date degli esami;

PROCESSI AQ DEL CORSO DI STUDIO

Responsabili dei tirocini/stage e dell'orientamento al mondo del lavoro a livello dipartimentale

Chiara Fedriani (Docente), e-mail: chiara.fedriani@unige.it (orientamento in uscita e tirocini) Chiara Rolla (Docente), e-mail: chiara.rolla@unige.it (PCTO)

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 (incontri con aziende, ecc.); organizza in coordinamento con il Delegato all'orientamento di Scuola e con il Settore Orientamento dell'Ateneo le attività di orientamento con le scuole e i Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento (PCTO).

PROCESSO	DEFINIZIONE DELLA DOMANDA DI FORMAZIONE E DEGLI OBIETTIVI FORMATIVI
Sottoprocesso	Analisi della domanda di formazione e degli sbocchi occupazionali e professionali

	<p>Il CdS consulta periodicamente le parti interessate (interlocutori esterni, studenti, docenti) al fine di individuare la domanda di formazione. Analizza studi di settore, esiti occupazionali dei laureati e altre fonti documentali al fine di verificare l'attualità del percorso formativo e la sua coerenza con le esigenze formative espresse dal contesto locale, nazionale e internazionale, anche in funzione del proseguimento degli studenti nei cicli di istruzione successivi.</p> <p>Rivede i profili professionali e culturali che intende formare, le funzioni e le competenze che li caratterizzano e gli sbocchi occupazionali previsti.</p>
	Responsabili operativi: Comitato di indirizzo, Commissione didattica di CdS
	Frequenza e scadenza: annuale, entro fine ottobre di ogni anno, anche solo per confermarne la validità. Pluriennale, in modo approfondito, in occasione del RCR.
	Procedura di riferimento: I docenti membri del Comitato di Indirizzo consultano due volte l'anno la Consulta e relazionano alla Commissione didattica e al CCS. Questi ultimi prendono in carico le osservazioni dei rappresentanti del mondo del lavoro.
	Documentazione di riferimento: Linee guida per la consultazione delle parti interessate.
	Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: SUA-CdS, verbali Comitato di indirizzo, verbali Commissione didattica di CdS, verbali di CCS.
Sottoprocesso	Revisione degli obiettivi formativi e dei risultati di apprendimento
	<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.</p> <p>Se necessario, il CdS propone una modifica di ordinamento.</p>
	Responsabili operativi: Commissione didattica di CdS
	Frequenza e scadenza: annuale, entro fine ottobre di ogni anno, anche solo per confermarne la validità. Pluriennale, in modo approfondito, in occasione del RCR.
	Procedure di riferimento: La Commissione Didattica del Dipartimento si riunisce periodicamente o in caso di necessità; esamina nuove richieste da parte del mercato del lavoro; verifica l'adeguamento tra offerta formativa e domanda; propone interventi per armonizzare e ottimizzare le attività formative.
	Documentazione di riferimento: Guida alla scrittura degli ordinamenti didattici CUN, Linee guida per la compilazione della SUA-CdS.
	Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: Regolamento didattico,

	SUA-CdS, verbali Commissione didattica di CdS, verbali di CCS.
PROCESSO	PROGETTAZIONE DEL CORSO DI STUDIO
Sottoprocesso	<p>Revisione del percorso di formazione e dei metodi di accertamento</p> <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 stabiliscono (o confermano):</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. • Il CdS identifica, inoltre, i servizi e le strutture necessarie per lo svolgimento delle attività formative. • Se necessario, il CdS propone una modifica di ordinamento. <p>Il CdS si assicura che il personale docente sia adeguato per numerosità e qualificazione scientifica e didattica e ne rende pubblico il curriculum. A tal fine propone ai Dipartimenti l'attribuzione dei compiti didattici per la copertura degli insegnamenti.</p> <p>Responsabili operativi: Commissione didattica e responsabili delle verifiche dei saperi iniziali</p> <p>Frequenza e scadenza: annuale, entro la scadenza della compilazione della SUA CdS.</p> <p>Procedura di riferimento: il CCS prende in carico annualmente i suggerimenti della Commissione didattica e dei responsabili delle verifiche dei saperi iniziali; approva la relazione della CTO; approva l'offerta formativa dopo aver raccolto la programmazione delle singole sezioni linguistiche, aver valutato l'equilibrio della distribuzione degli insegnamenti sui semestri e la coerenza con la programmazione e gli obiettivi dei CdS; il CCS discute inoltre delle modalità della verifica finale, valutandone eventuali modifiche.</p> <p>Documentazione di riferimento: Linee guida per la compilazione della SUA-CdS.</p> <p>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: SUA-CdS, Regolamento didattico, Manifesto, verbali Commissione didattica e Commissione AQ di CdS.</p>

Sottoprocesso	Schede insegnamento e coordinamento delle attività didattiche
	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.
	Responsabili operativi: Commissione AQ, Coordinatore dei CCS, Referente per la didattica
	Frequenza e scadenza: annuale, tra la scadenza della compilazione della SUA-CdS e l'inizio dell'anno accademico.
	Procedura di riferimento: Il Coordinatore sensibilizza i docenti all'importanza della corretta compilazione delle schede insegnamento; in collaborazione con il Referente per la didattica, assegna il compito di verificare la completezza delle informazioni a studenti 150 ore impegnati presso l'ufficio didattico; recepisce tale mappatura e interviene secondo necessità con la collaborazione della Commissione AQ.
	Documentazione di riferimento: Linee guida per la compilazione della SUA-CdS; Linee guida per la compilazione della scheda insegnamento.
	Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: SUA-CdS, regolamento didattico, verbali Commissione didattica, sito web.
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.
	Responsabile operativo: Commissione AQ di CdS (comune ai quattro CdS)
	Frequenza e scadenza: secondo le scadenze definite dall'ANVUR/ PQA.
	Procedura di riferimento: La Commissione AQ elabora le SMA, eventualmente identificando al suo interno i responsabili per ogni CdS o per le due filiere (LCM e Traduzione), le sottopone in approvazione al CCS, si interfaccia con altri docenti o figure coinvolte nel processo AQ.
	Documentazione di riferimento: Linee guida per la compilazione della Scheda di monitoraggio annuale.
	Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: SUA-CdS, verbali CCS.
Sottoprocesso	Analisi dei questionari di valutazione della didattica e dei servizi di supporto

	<p>- analisi dei questionari AlmaLaurea, analisi di altri questionari somministrati dal CdS</p>
	<p>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.</p>
	<p>Responsabili operativi: Commissione AQ di CdS</p>
	<p>Frequenza e scadenza: entro fine novembre di ogni anno</p>
	<p>Procedura di riferimento: la Commissione AQ esamina i risultati dei questionari resi disponibili dal Coordinatore ed identifica le criticità; il Coordinatore, insieme al Direttore del Dipartimento e al Referente per la didattica ascolta individualmente i docenti interessati e riferisce al CCS.</p>
	<p>Documentazione di riferimento: Linee guida per l'analisi dei questionari di valutazione.</p>
	<p>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: verbali CCS, verbali Commissione AQ.</p>
Sottoprocesso	<p>Analisi della relazione della Commissione Paritetica</p>
	<p>Il CdS analizza la relazione della Commissione paritetica e, se ritenute adeguate, ne recepisce le proposte. Motiva l'eventuale non accoglimento delle proposte.</p>
	<p>Responsabile operativo: Commissione AQ di Dipartimento</p>
	<p>Frequenza e scadenza: entro fine marzo di ogni anno.</p>
	<p>Procedura di riferimento: Il CCS prende in carico la relazione della Commissione Paritetica di Scuola quando questa viene resa disponibile, generalmente nel mese di gennaio.</p>
	<p>Documentazione di riferimento: Linee guida per l'analisi della relazione della CPDS</p>
	<p>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: verbali CCS, verbali della Commissione AQ.</p>
Sottoprocesso	<p>Rapporto Ciclico di Riesame (RCR)</p>
	<p>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.</p>
	<p>Responsabile operativo: Commissione AQ di CdS</p>
	<p>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.</p>

	<p>Procedura di riferimento: la Commissione AQ, presieduta dal Coordinatore, provvede a predisporre il RCR sulla base della documentazione disponibile e lo sottopone all'approvazione del CCS.</p>
	<p>Documentazione di riferimento: Linee guida per la stesura del Rapporto Ciclico di Riesame</p>
	<p>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: verbali del CCS, verbali della Commissione AQ.</p>
Sottoprocesso	<p>Verifica dei requisiti di trasparenza</p>
	<p>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.</p>
	<p>Responsabili operativi: Commissione AQ di CdS, Referente per la didattica</p>
	<p>Frequenza e scadenza: durante tutto l'anno accademico</p>
	<p>Procedura di riferimento: Commissione AQ, in collaborazione con il Coordinatore, verifica l'aggiornamento e la completezza delle informazioni disponibili.</p>
	<p>Documentazione di riferimento:</p>
	<p>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.</p>
Sottoprocesso	<p>Segnalazioni e reclami</p>
	<p>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 del Dipartimento e altri canali di comunicazione con gli studenti.</p>
	<p>Responsabile operativo: Coordinatore, Referente per la didattica</p>
	<p>Frequenza e scadenza: durante tutto l'anno accademico</p>
	<p>Procedura di riferimento: gli studenti presentano i propri reclami al Referente per la didattica e al Coordinatore, i quali se ne fanno eventualmente portavoce presso gli enti o gli individui interessati (commissione paritetica di Scuola, docenti, referente per gli studenti disabili, ecc.)</p>
	<p>Documentazione di riferimento: Procedura per segnalazioni e reclami sul sito del CdS (in corso di elaborazione)</p>
	<p>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: verbali CCS, verbali della</p>

	commissione AQ, sito web.
--	---------------------------