



RDAC-2020-03

## RAPORT INFORMATIV

### privind stadiul funcționării Sistemului de Management al Calității, în perioada 01.12.2019-31.12.2020

Analiza efectuată de management are rolul de a evalua nivelul de implementare al **Sistemului de Management al Calității (SMC)**, pentru a se asigura că sistemul adoptat este în continuare adecvat, eficient și aliniat cu direcția strategică a universității și pentru a identifica eventualele oportunități de îmbunătățire a SMC, inclusiv necesități de modificare a acestuia.

Analiza SMC, realizată continuu, împreună cu identificarea și implementarea oportunităților de îmbunătățire accentuează preocuparea **UMFST G.E.Palade Tg. Mureș** pentru obținerea excelenței la nivelul tuturor proceselor sale, oferă o mai mare încredere tuturor părților interesate privind capacitatea de a furniza în mod consecvent servicii care îndeplinesc cerințele clientului și contribuie la creșterea satisfacției acestuia, asigurând în același timp respectarea cerințelor legale și a reglementărilor aplicabile.

De asemenea, monitorizarea îndeplinirii cerințelor SMC contribuie la evaluarea respectării criteriilor și indicatorilor privind asigurarea calității educației, precum și a standardelor reglementate pentru implementarea sistemului de control intern managerial al entităților publice.

Datele de intrare ale analizei :

- stadiul acțiunilor de la analizele precedente efectuate de management
- modificările interne sau externe, relevante pentru SMC;
- informații despre performanța și eficacitatea SMC (rezultatele proceselor, neconformități și acțiuni corective, rezultatele măsurării și monitorizării, rezultatele auditurilor);
- adecvarea resurselor;
- acțiuni întreprinse pentru a identifica riscurile și oportunitățile;
- oportunitățile de îmbunătățire identificate pe perioada supusă analizei;

Datele de ieșire ale analizei:

- decizii și acțiuni necesare pentru materializarea oportunităților de îmbunătățire;
- decizii și acțiuni necesare pentru corectarea, prevenirea sau reducerea situațiilor potențial neconforme;
- decizii și acțiuni necesare pentru îmbunătățirea performanței și eficacității SMC, în ansamblu
- decizii și acțiuni necesare pentru corelarea cerințelor/rezultatelor SMC cu ale altor medii de reglementare interne sau externe (evaluare internă/externă a calității educației pe programe de studii sau la nivel instituțional, sistem de control intern managerial etc).

Elementele care fac obiectul prezentului raport și care au fost analizate în perioada menționată sunt prezentate în continuare.

#### 1. Contextul organizațional în care funcționează sistemul de management al calității

Funcționarea sistemului de management al calității, descrisă în Manualul calității, este determinată în funcție de contextul organizațional al **UMFST G.E.Palade Tg. Mureș**.

În perioada analizată contextul organizațional a fost influențat atât în zona factorilor interni cât și a factorilor externi.



Factorii interni influențați se referă la implementarea la toate nivelele, atât pentru procesele educaționale, cât și pentru cele administrative, a noilor obiective strategice stabilite în Planul strategic pentru perioada 2020-2024. Aceste obiective sunt orientate spre excelență, astfel încât să confere universității o poziție de lider național în învățământul superior și în cercetare, bazate pe trei componente: inovația, integrarea și internaționalizarea, realizate într-o formă de guvernare și management strategic. În acest context toate compartimentele și-au reanalizat obiectivele proprii și și-au conturat obiectivele strategice proprii, în acord cu cele stabilite la nivel instituțional.

Factorii externi care au influențat accentuat funcționarea proceselor au fost determinați de efectele pandemiei de COVID 19. În acest context a fost necesară o analiză continuă și atentă a funcționării tuturor proceselor și stabilirea unor măsuri adecvate pentru fiecare etapă a evoluției pandemiei, în acord cu reglementările implementate la nivel național. Măsurile au vizat adaptarea procesului de învățământ și a proceselor suport la contextul existent, astfel încât să se evite infectarea cu virusul COVID-19, de către toți membrii comunității universitare, dar în același timp să se mențină și să se respecte cerințele de calitate stabilite.

## 2. Leadership și angajament referitor la sistemul de management al calității

Implementarea sistemului de management al calității este susținut continuu de către conducerea **UMFST G.E.Palade Tg. Mureș**.

Leadershipul și angajamentul conducerii privind implementarea SMC este demonstrat prin:

-asigurarea tuturor resurselor materiale, umane, financiare și informaționale pentru ca procesele specifice **UMFST G.E.Palade Tg. Mureș** și SMC să fie funcționale și eficiente;

- actualizarea politicii și a obiectivelor calității, compatibile cu contextul organizațional și cu strategiile specifice existente;

- asigurarea condițiilor ca cerințele SMC să fie integrate în toate procesele **UMFST G.E.Palade Tg. Mureș**, prin proceduri, regulamente, metodologii specifice, precum și prin metode de monitorizare, analiză și evaluare adecvate;

- identificarea și gestiunea riscurilor aferente pentru toate procesele, supravegherea și revizuirea lor prin Registrul riscurilor, stabilirea responsabilităților privind gestionarea riscurilor;

- informarea, instruirea și conștientizarea personalului de la toate nivelurile privind importanța unui management al calității eficiente;

- informarea și conștientizarea tuturor angajaților privind responsabilitățile și rolul lor în cadrul SMC, utilizând ca mijloace de comunicare fișele de post și instruirile interne;

- stabilirea și monitorizarea rezultatelor intenționate, realizată prin monitorizarea îndeplinirii obiectivelor stabilite, precum și prin auditurile interne și prin cel extern în domeniul calității;

- analiza rezultatelor la nivelul proceselor SMC și identificarea nevoilor de îmbunătățire.

### Politica privind calitatea

Politica privind calitatea a fost adaptată noilor obiective strategice stabilite pentru perioada 2020-2024, cu accent pe excelență, pentru a fi adecvată și pentru a corespunde scopului și contextului actual al **UMFST G.E.Palade Tg. Mureș**, fiind accesibilă tuturor angajaților și altor părți interesate prin postarea sa pe pagina publică a websiteului universității.

Prin orientarea spre satisfacerea cerințelor studenților și a altor părți interesate, managementul **UMFST G.E.Palade Tg. Mureș** se asigură că cerințele sunt identificate, definite și îndeplinite, pentru a crește satisfacția acestora, ținând cont și de cerințele legale sau reglementările aplicabile, urmărindu-se îmbunătățirea continuă a SMC.



## Rolurile organizaționale, responsabilitățile și autoritățile în cadrul SMC

Autoritățile și responsabilitățile la nivelul tuturor proceselor sunt analizate în permanență și sunt actualizate atunci când contextul intern și/sau extern se modifică. Autoritățile și responsabilitățile se regăsesc exprimate în regulamentele, metodologiile, procedurile, respectiv fișele de post elaborate la nivelul compartimentelor. Adecvarea și actualitatea acestora constituie un criteriu de audit în domeniul calității prin care se urmărește în permanență constientizarea responsabililor și îmbunătățirea acestui proces.

Pentru supravegherea și raportarea către managementul de la cel mai înalt nivel, **UMFST G.E.Palade Tg. Mureș** are constituite structuri organizatorice cu responsabilități în domeniul calității. Acestea își desfășoară activitatea în baza regulamentelor, metodologiilor și procedurilor de lucru întocmite, respectând prevederile Cartei Universității și ale altor documente de reglementare, în vigoare, din domeniul asigurării calității în învățământul superior.

Responsabilitățile privind SMC din **UMFST G.E.Palade Tg. Mureș** sunt distribuite astfel:

- Rectorul universității este direct responsabil pentru managementul calității în Universitatea de Medicină și Farmacie din Tîrgu Mureș.
- Rectorul a delegat prorectorului responsabil cu managementul calității competențele de coordonare a funcționării SMC.

La nivelul universității s-au constituit și funcționează :

- Departamentul de Asigurare a Calității - cu rol de coordonare și execuție pentru funcționarea eficientă și eficace a SMC, prin planificarea acțiunilor, organizarea echipelor de lucru pentru elaborarea documentelor și instruirea personalului privind asigurarea calității;
- Comisia de evaluare și asigurare a calității la nivel de universitate;
- Comisii de evaluare și asigurare a calității pe facultăți ;
- Comisia de evaluare și asigurare a calității la nivelul serviciilor administrative.
- Este desemnat un Reprezentant al managementului calității (RMC) care coordonează și supraveghează implementarea, menținerea, monitorizarea, analizarea, evaluarea și îmbunătățirea continuă a SMC.
- Este constituit corpul auditorilor interni în domeniul calității (CAI), format din reprezentanți ai corpului didactic, precum și din angajați din domeniul administrativ, care realizează auditurile programate. CAI are în prezent 20 membri.
- Responsabilii de procese (șefii de compartimente) au responsabilități clare privind implementarea și menținerea funcționării adecvate și eficace a SMC la nivelul compartimentului.
- Angajații sunt informați privind responsabilitățile lor pentru implementarea, menținerea și îmbunătățirea SMC.

Rolurile și responsabilitățile pentru funcționarea SMC, la toate nivelurile, sunt specificate în fișele de post ale angajaților.

## Documentele SMC

Descrierea proceselor incluse în SMC, interacțiunea dintre acestea, precum și datele de intrare și de ieșire aferente activităților descrise se realizează prin intermediul procedurilor de sistem, operaționale, precum și prin regulamente sau metodologii/coduri, instrucțiuni de lucru, elaborate de compartimentele responsabile de procesele respective sau de către comisii de lucru desemnate.



Documentația SMC conține numeroase documente SMC (**Tabel 1**), care reglementează activitățile specifice derulate în cadrul universității.

**Tabel 1.** Documentația SMC din cadrul **UMFST G.E.Palade Tg. Mureș**

Tip document SMC	Număr
Manualul calității	1
Proceduri de sistem	3
Proceduri operaționale	164
Regulamente, metodologii, coduri	98
Instrucțiuni de lucru	45
<b>Total:</b>	<b>311</b>

Pentru documentația SMC este asigurat accesul controlat al fiecărei părți interesate și/sau a autorităților de reglementare. Documentația SMC este accesibilă și cunoscută de către întreg personalul universității, în funcție de atribuțiile specifice și conexiunea cu alte procese.

Pe parcursul anului 2020 a fost continuată verificarea, revizuirea, armonizarea a unui număr considerabil de documente cuprinse în sistemul de management al calității.

Modificarea/revizuirea unor documente SMC a fost determinată și de integrarea în conținutul acestora a unor prevederi specifice necesare în contextul epidemiologic existent. De asemenea, conform cerințelor legislației privind controlul intern managerial a continuat analiza activităților semnificative care trebuie procedurate, precum și a utilității și actualității procedurilor proprii existente, astfel încât numărul și domeniul de reglementare a acestor documente să devină un instrument eficient de lucru și control pentru toate procesele care se derulează în cadru universității.

Până în prezent s-a intervenit asupra mai multor tipuri de documente SMC, conform **Tabelului 2**.

**Tabel 2.** Modificări în documentația SMC din cadrul **UMFST G.E.Palade Tg. Mureș** din anul 2020

Tip document SMC	Nou elaborate	Revizuite	Retrase
Proceduri de sistem	-	-	-
Proceduri operaționale	11	48	9
Regulamente, metodologii, coduri	17	18	3
Instrucțiuni de lucru	6	-	-
<b>Total:</b>	<b>34</b>	<b>66</b>	<b>12</b>

Intervențiile asupra conținutului procedurilor și regulamentelor specifice denotă preocuparea managementului de la toate nivelurile pentru adecvarea proceselor la cerințele standardului ISO 9001 și la legislația și reglementările aplicabile, pentru satisfacerea necesităților și așteptărilor părților interesate.

*Referință:* <https://www.umfst.ro/universitate/documente-oficiale-umf/regulamente-metodologii.html>

### 3. Planificarea proceselor

Planificarea se asigură prin elaborarea Planului strategic multianual și a Planurilor operaționale anuale, la nivel de universitate, facultăți sau alte structuri organizatorice care desfășoară activități semnificative.

Toate compartimentele, și-au revizuit obiectivele specifice, în concordanță cu noul Plan strategic și cu obiectivele generale ale universității. În paralel, s-au stabilit/revizuit activitățile necesare pentru îndeplinirea obiectivelor, precum și riscurile aferente acestora. Din această activitate a rezultat Registrul riscurilor, care îndeplinește și o cerință legală, reglementată de Ordinul 600/2018, privind aprobarea

Codului controlului intern managerial al entităților publice. Pentru fiecare risc este stabilit nivelul de expunere la risc și măsuri de prevenire a apariției, iar responsabilii de procese au realizat o analiză a procesului de gestionare a riscurilor, sub forma unui raport care este analizat de Comisia de monitorizare a sistemului de control intern managerial, pentru stabilirea unor măsuri adecvate de îmbunătățire. Fiecare compartiment are desemnată o persoană responsabilă cu gestionarea riscurilor.

Obiectivele stabilite la nivel de compartimente sunt monitorizate și reevaluate anual sau ori de câte ori apar modificări organizatorice sau legale care pot influența realizarea acestora. În acest context există o deplină interrelaționare între Sistemul de management al calității și Sistemul de control intern managerial.

### **Schimbări ce ar putea influența sistemul de management**

Din punct de vedere al reglementării în domeniul managementului calității, în perioada analizată a continuat implementarea modificărilor aduse de standardul SR EN ISO 9001:2015:

- s-au luat măsurile și s-au stabilit responsabilitățile și termenele pentru implementarea noului Plan strategic al universității, care include referiri clare la calitate (SMART QUALITY)

- s-au analizat consecințele situației epidemiologice actuale, s-au stabilit măsuri adecvate pentru fiecare etapă, la nivelul tuturor proceselor, s-au realizat modificări/adaptări ale documentelor de reglementare interne (regulamente, metodologii, proceduri), s-au stabilit responsabilități specifice pentru gestionarea situației epidemiologice la nivel instituțional, s-au adus modificări la modul de desfășurare a procesului didactic, astfel încât calitatea acestuia să nu fie afectată.

Din punct de vedere strategic, se urmărește implementarea conceptului SMART la nivelul tuturor proceselor importante. De asemenea, se continuă implementarea Strategiei procesului de reformă curriculară, prin analiza și evaluarea efectelor rezultate din implementarea acțiunilor programate și se vor propune măsurile adecvate pentru elaborarea sau actualizarea de regulamente sau proceduri care descriu metodele noi de derulare și documentare a procesului educațional, de evaluare a rezultatelor procesului de învățământ, respectiv a satisfacției studenților, pentru stabilirea și implementarea unor măsuri de îmbunătățire. De asemenea, din analiza mediului extern, au fost adoptate măsuri strategice pentru adaptarea continuă a ofertei educaționale la cerințele pieței muncii, prin introducerea unor noi programe de studii.

Schimbările aduse de legislația aplicabilă domeniului de activitate sunt monitorizate și comunicate celor interesați prin intermediul Serviciului juridic, SSM, medicina muncii și protecția datelor. Modificările pot fi vizualizate prin aplicații informatice specifice de legislație, la care au acces persoanele desemnate. Legislația aplicabilă este menționată și ținută sub control în Lista prevederilor legale aplicabile. Modificările legislative sau ale reglementărilor aplicabile sunt analizate, sunt identificate procesele/activitățile afectate și este evaluat impactul acestor modificări. În funcție de impactul identificat se stabilesc acțiunile adecvate pentru modificarea proceselor / activităților, a metodelor de lucru și pentru adaptarea corespunzătoare a documentației SMC aplicabile domeniilor respective.

### **4. Suport - Resurse**

La nivelul **UMFST G.E.Palade Tg. Mureș** sunt alocate resurse materiale, financiare, umane și informaționale pentru implementarea sistemului de management al calității, respectiv pentru îndeplinirea obiectivelor specifice stabilite la nivel de universitate / compartimente.

Resursele necesare pentru realizarea unui proces de învățământ de calitate, în conformitate cu misiunea și cu politica în domeniul calității, sunt asigurate astfel:

- **resurse umane / informaționale** - prin competențele cadrelor didactice universitare pregătite special în domeniul utilizării unor metode și instrumente moderne de predare, învățare, evaluare, pentru





disciplinele aferente, în vederea formării de competențe practice. În contextul epidemiologic actual utilizarea metodelor de predare on-line a devenit o necesitate, fiind o provocare, atât pentru cadrele didactice cât și pentru studenți pentru adaptarea la acest mod de desfășurare a activității. Departamentele/disciplinele didactice de studiu din cadrul facultăților și studenții au acces la mijloace de predare/ învățare moderne, acces la internet, calculatoare, programe informatice și dotare adecvată pentru aplicarea tehnicilor noi de învățare și evaluare eficiente. Programele de studii sunt integrate cu stagii de pregătire practică și implicarea studenților în cercetare. Activitățile administrative suport sunt asigurate cu personal de specialitate, care deține cunoștințele și competențele necesare.

- **resurse materiale:** cea mai mare parte a spațiilor destinate procesului de învățământ pentru programele de studiu este în proprietatea **UMFST G.E.Palade Tg. Mureș**, iar o parte din spațiile de învățământ este asigurată prin convenții de colaborare cu Spitalul Clinic Județean de Urgentă, I.B.Cv.Tg. Mureș, alte clinici de specialitate, angajatori din domeniile de specializare inginerie, economie, drept etc. Universitatea dispune de spații pentru dezvoltarea abilităților practice ale studenților, precum și pentru creșterea capacității de cercetare și dezvoltare în domeniul medical și farmaceutic atât în Târgu Mureș, cât și în regiune, respectiv: Centrul de Simulare a Abilităților Practice pentru studenți, Centrul integrat de Medicină Dentară, Centrul Avansat de Cercetări Medicale și Farmaceutice (CCAMF), Centrul Integrat de Invatamant Farmaceutic. În cadrul laboratoarelor din cadrul disciplinelor există echipamente, aparate a căror stare de funcționare este monitorizată și se intervine pentru servicii de întreținere și reparații, după caz. Lista echipamentelor, pe categorii, precum și termenele pentru revizii sunt permanent monitorizate de către Serviciul Tehnic și Mentenanță Patrimoniu. Universitatea asigură servicii administrative pentru a asigura condiții de învățare și confort pentru studenți prin intermediul Bibliotecii universitare, cămine studentești, microcantina.

- **resurse financiare:** **UMFST G.E.Palade Tg. Mureș** funcționează ca instituție finanțată din fondurile alocate de la bugetul de stat, venituri extrabugetare și din alte surse, potrivit legii. Administrarea veniturilor și utilizarea acestora se asigură de către universitate pe baza bugetului de venituri și cheltuieli, întocmit în condiții de echilibru, în conformitate cu criteriile stabilite de MEC. **UMFST G.E.Palade Tg. Mureș** identifică în permanență surse de finanțare suplimentare, nerambursabile, pe care le utilizează pentru cercetare, dezvoltare și modernizare.

Compartimentele de specialitate (Serviciul Tehnic și Mentenanță Patrimoniu, Serviciul Financiar-Contabil, Serviciul Resurse Umane etc) păstrează, actualizează, gestionează resursele universității pentru a asigura continuitatea funcționării tuturor proceselor.

### Competență

Competențele și cunoștințele necesare angajaților, care pot să influențeze performanța și eficacitatea proceselor și a SMC, în ansamblu, sunt stabilite, monitorizate și evaluate periodic, iar atunci când se constată nevoia de îmbunătățire, angajaților li se asigură accesul la formarea profesională adecvată. Anual, pe baza rezultatelor evaluării performanțelor profesionale individuale, sau în funcție de nevoile de adaptare a competențelor la schimbări de natură organizatorică, legislativă etc, se stabilește necesarul de formare profesională pentru funcțiile didactice și pentru personalul administrativ, în cadrul Planului anual de formare profesională.

Un accent deosebit se pune pe îmbunătățirea/dezvoltarea competențelor didactice și de cercetare și a performanțelor profesionale ale cadrelor didactice, conform criteriilor naționale și proprii **UMFST G.E.Palade Tg. Mureș** necesare pentru ocuparea/promovarea pe funcții didactice. Pentru aceasta, departamentele specializate din cadrul universității au organizat cursuri de pregătire pentru dobândirea competențelor adecvate ale cadrelor didactice raportate la metodele moderne de predare (TBL, CBL etc).



Un alt aspect important abordat în instruirea cadrelor didactice a vizat pregătirea pentru utilizarea resurselor de predare adecvate învățământului, respectiv interacțiunii cu studenții în regim on-line.

După participarea la formarea profesională programată și aprobată, angajatul prezintă dovada dobândirii competențelor necesare, care se păstrează sub formă de informații documentate - certificate de instruire, diplome, atestate, autorizații etc.

### Conștientizare

În cadrul procesului de asigurare a cunoștințelor și competențelor necesare funcționării SMC, angajaților universității le sunt prezentate la angajare, precum și cel puțin o dată pe an, prin instruire interne, pentru conștientizare:

- politica referitoare la calitate;
- obiectivele referitoare la calitate, relevante pentru compartimentul din care fac parte;
- contribuția lor la eficacitatea SMC, inclusiv beneficiile măsurilor de îmbunătățire identificate și aplicate;
- implicațiile neconformării cu cerințele SMC.

Acțiunile de instruire / conștientizare în domeniul managementului calității sunt incluse în Planul anual de formare profesională.

### Comunicare

Procesul de comunicare urmărește, utilizând proceduri specifice de comunicare / informare:

- asigurarea transparenței deciziilor și a modului lor de aplicare;
- îmbunătățirea sistemului de circuit al documentelor și al informațiilor;
- creșterea gradului de informare și de comunicare la fiecare nivel de organizare;
- actualizarea și transmiterea permanentă a informațiilor necesare pentru informarea membrilor comunității academice și a altor părți interesate cu care universitatea colaborează.

Prin intermediul documentelor SMC se stabilește despre ce se comunică, când, cu cine, cum, cine comunică.

Formele de comunicare existente în cadrul instituției sunt: site-ul oficial al Universității, conferințe și comunicate de presă, blogul universității, rețele de socializare etc.

Pentru a asigura transparența și pentru îndeplinirea cerințelor studenților, inclusiv prin reclamații, pentru fiecare facultate, respectiv pentru serviciile administrative furnizate, studenții au posibilitatea de a sesiza online anumite aspecte pe adresele [denumire facultate]\_sesizare@umfst.ro, respectiv administrativ\_sesizare@umfst.ro.

Informațiile publice sunt disponibile pe pagina de web a Universității și sunt constant revizuite și actualizate, oferind transparență și imparțialitate, prin intermediul Compartimentului de Informare și Relații publice, a Serviciului Rețele de Calculatoare, Comunicații și Informatizare și a responsabililor cu conținutul informațional din cadrul compartimentelor, pentru informațiile postate pe site-ul instituțional.

### Informații documentate

Toate datele referitoare la derularea proceselor din cadrul **UMFST G.E.Palade Tg. Mureș** sunt păstrate sub formă de informații documentate. Fiecare compartiment stabilește modul de creare, control, păstrare și arhivare a informațiilor documentate rezultate din activitățile proprii, cu respectarea procedurii de sistem specifice, privind informațiile documentate. Departamentul de Asigurare a Calității ține sub control informațiile documentate privind implementarea, funcționarea și evaluarea funcționării SMC.



La nivelul principalelor puncte de intrare-ieșire a corespondenței în universitate a fost implementată o aplicație informatică de management al documentelor (Documents Management System), urmând ca aceasta să fie implementată la nivelul tuturor compartimentelor. Prin aceasta se va îmbunătăți trasabilitatea documentelor, dar și păstrarea și arhivarea corespunzătoare a tuturor documentelor din cadrul universității.

## 5. Operare

În cadrul **UMFST G.E.Palade Tg. Mureș** procesele necesare pentru a satisface cerințele clienților și ale altor părți interesate sunt planificate, implementate și controlate.

La nivel managerial, atât la nivel de universitate, cât și la nivel de facultăți, sunt întocmite Planuri operaționale anuale. Planificarea conține stabilirea obiectivelor, măsuri de realizare, termene și responsabili. Planurile sunt monitorizate și este evaluat stadiul realizării obiectivelor, prin prisma indicatorilor stabiliți.

Procesul educațional se desfășoară pe baza Planurilor de învățământ pentru fiecare program de studiu. Modalitatea de predare, conținutul informațiilor, modalitatea de evaluare a cunoștințelor, elementele de intrare și de ieșire specifice procesului didactic la nivel de disciplină sunt cuprinse în fișele disciplinelor, care sunt monitorizate, analizate și actualizate astfel încât să asigure informații adecvate pentru studenți și să îndeplinească criteriile naționale/internaționale și specifice **UMFST G.E.Palade Tg. Mureș** stabilite pentru procesul de evaluare a programelor de studii sau pentru evaluarea la nivel instituțional.

La nivelul proceselor administrative sunt elaborate programe/planuri anuale specifice: Programul anual al achizițiilor publice, Programul anual pentru lucrări de investiții, Planul anual de formare profesională a personalului, Bugetul de venituri și cheltuieli etc.

Pentru toate compartimentele sunt stabilite obiective specifice proceselor desfășurate, precum și activitățile aferente, sunt stabilite rezultate așteptate, sub formă de indicatori de rezultat/performanță, care se analizează cel puțin o dată pe an, sau în funcție modificările intervenite în contextul organizațional.

Cerințele pentru serviciile educaționale furnizate de **UMFST G.E.Palade Tg. Mureș** sunt cuprinse în contractele de studii încheiate cu studenții. Acestea respectă condițiile impuse de Legea educației naționale nr. 1 /2001, cu modificările și completările ulterioare, precum și de Carta universității, respectiv de regulamentele, metodologiile și procedurile specifice universității.

Cerințele pentru produse/serviciile furnizate din exterior sunt stabilite pe baza solicitărilor compartimentelor, în funcție de nevoile reale ale universității și a unor criterii pentru evaluarea și selectarea furnizorilor, cu respectarea legislației specifice pentru achizițiile publice.

## Reclamații de la studenți și de la alte părți interesate

Reclamațiile studenților, angajaților sau ale altor părți interesate sunt tratate conform procedurii interne specifice. Procesul de tratare a reclamațiilor se derulează prin evidențierea curentă a reclamației, analiza și soluționarea a reclamației.

## 6. Evaluarea performanței

În funcție de obiectivele stabilite în Planul strategic, Rectorul **UMFST G.E.Palade Tg. Mureș** elaborează anual Planul operațional. Planul operațional este adus la cunoștința membrilor comunității academice, prin publicarea lui pe site-ul Universității. Stadiul realizării tuturor obiectivelor din Planul operațional este analizat anual, fiind documentat prin Programul de monitorizare a obiectivelor (PMO).

Din prelucrarea datelor transmise de responsabilii de procese rezulta că cca 65% dintre obiective au fost îndeplinite integral.





Principalele cauze care au dus la îndeplinirea parțială sau neîndeplinirea obiectivelor sunt determinate de unele procese aflate în derulare privind:

- implementarea platformei pentru încărcarea și monitorizarea/evaluarea centralizată a fișelor disciplinelor
- continuarea unor cursuri de instruire a personalului didactic pentru metode moderne de predare/evaluare /utilizarea platformelor on-line
- realizarea manualelor de tip e-book - proces de lungă durată
- reorganizarea evidențelor procesului de pregătire în rezidențiat - platforma pentru rezidenți în curs de realizare
- crearea de nuclee spin-off și start-up
- propunerea de cursuri optionale
- evaluarea și restructurarea activității revistelor UMFST G.E.Palade Tg. Mureș
- implementarea ERP pentru realizarea unor Centre de cost pe structurile importante, respectiv organizarea Centrelor de cost prin responsabilizarea și instruirea conducătorilor
- realizarea de programe de tip Innovation Scouting care necesită colaborare cu Prorectoratul Stiințific și Inovare etc.

La nivelul funcționării SMC este întocmit Programul de îmbunătățire SMC, care este pus în acord cu obiectivele calității și cu cele cuprinse în Planul operațional anual.

Principalele procese care au ca rezultate intenționate satisfacerea cerințelor studenților, precum și a altor membrii ai comunității academice, sunt permanent monitorizate și sunt evaluate cel puțin o dată pe an, pentru eliminarea eventualelor surse de neconformități, precum și pentru identificarea oportunităților de îmbunătățire.

Procesul de evaluare a satisfacției membrilor comunității universitare pentru serviciile furnizate s-a derulat în perioada martie 2020 – octombrie 2020. Acest proces a fost influențat de situația epidemiologică existentă, în special evaluarea satisfacției comunității universitare față de serviciile oferite de universitate, conform procedurii operaționale specifice.

În cadrul acestui proces DAC a asigurat coordonarea activităților derulate, a centralizat rezultatele și necesitățile de îmbunătățire semnalate, transmise de către compartimente și a diseminat rezultatele, pentru a crește gradul de conștientizare a personalului privind importanța fiecărui angajat în asigurarea și menținerea calității. Un aspect care necesită îmbunătățire imediată pentru procesul de evaluare a satisfacției, constatat și în cadrul auditurilor interne pe calitate, este acela de a materializa analiza rezultatelor în oportunități/măsuri de îmbunătățire, aspect care nu a fost realizat de către toate compartimentele.

### **6.1. Evaluare internă privind gradul de satisfacție al studenților și cadrelor didactice în legătură cu serviciile oferite de universitate**

Evaluarea s-a realizat la locul de furnizare a serviciilor respective, prin plasarea unor chestionare care au fost completate de către beneficiarii serviciilor.

#### **Interpretare rezultat / indicator chestionar:**

**1 - 1,75** - nesatisfăcător (urgent modificat /corectat)

**>1,75 - 2,50** - satisfăcător (trebuie modificat /corectat)

**>2,50 - 3,25** - bine (poate fi îmbunătățit)

**>3,25 - 4,0** - foarte bine (momentan nu sunt necesare îmbunătățiri).

O situație sintetică a numărului de chestionare aplicate și a rezultatelor obținute la evaluarea este redată în **Tabelul 6.1.**



**Tabel 6.1. Rezultate referitoare la evaluarea internă privind gradul de satisfacție al studenților și cadrelor didactice în legătură cu serviciile oferite de universitate**

Nr. crt.	Compartiment	Chestionare completate	Media obținută	Calificativ
1.	Biblioteca	56	3.68	Foarte bine
2.	Căminele studențești	478	3.41	Foarte bine
3.	Microcantina	80	3.78	Foarte bine
4.	Departamentul de Asigurare a Calității	8	3.93	Foarte bine
5.	Spațiile de cazare ALMA MATER	15	4.00	Foarte bine

În continuare sunt evidențiate câteva aspecte selectate din prelucrarea rezultatelor:

- **Biblioteca Universității:**
  - Perioada de completare chestionare: martie-octombrie 2020.
  - Număr evaluatori: 56 membri ai comunității academice dintre care: 1 doctorand, 3 medici rezidenți, și 27 studenți, 25 persoane fac parte din categorii nespecificate.
  - Calificativul obținut este **foarte bine**, corespunzător mediei generale de 3,68.
  - Cele mai mari medii (3,73 - Foarte bine), raportate la indicatorii evaluați, au fost la *dotarea bibliotecii cu manuale / materiale suport pentru cursuri și lucrări practice, respectiv dotarea bibliotecii cu exemplare din cărți de specialitate românești și străine*. Cea mai mică medie (3,57 - dar care corespunde tot calificativului Foarte bine) a fost înregistrată la indicativul referitor la *dotarea bibliotecii cu echipamente electronice*.
- **Căminele studențești :**
  - Perioada de completare chestionare: martie - octombrie 2020.
  - Număr evaluatori: 478 studenți.
  - Calificativul obținut este **foarte bine**, corespunzător mediei generale de 3,41. De menționat că nivelul calificativului a crescut de la bine la foarte bine față de evaluarea precedentă (2019).
  - Cele mai mari medii, raportate la indicatorii evaluați, au fost la relațiile student - serviciul social, student - administrator cămin (3,65), respectiv serviciile de curățenie din căminele studențești și din jurul acestora (3,63). Cea mai mică medie (3,05 - care corespunde calificativului bine) a fost înregistrată la indicativul referitor la dotarea sălilor de lectură din cadrul căminelor studențești.
- **Serviciul Microcantină:**
  - Perioada de completare chestionare: martie - octombrie 2020.
  - Număr evaluatori: 80 persoane (24 studenți, 5 rezidenți, 14 cadre didactice, 14 altă categorie, diferența de 23 persoane sunt din categorii nespecificate.) Persoanele respondente fac parte, preponderent din grupul celor care frecventează zilnic sau de mai multe ori pe săptămâna cantina.
  - Calificativul obținut este foarte bine, corespunzător mediei generale de 3,78.

Cele mai mari medii, raportate la indicatorii evaluați, au fost la abilitățile personalului angajat la cantina studențească (amabilitate, promptitudine, corectitudine) - 3,90, respectiv calitatea meniurilor în Microcantină - 3,63). Cea mai mică medie (3,62 - dar care corespunde calificativului foarte bine) a fost înregistrată la indicativul referitor la corelarea dintre programul de funcționare al cantinei și orarul activităților din universitate.

Rezultatele complete ale evaluărilor transmise și prelucrate în cadrul Departamentului de Asigurare a Calității se regăsesc în rapoartele specifice postate pe site-ul universității.



## 6.2. Evaluarea activității cadrelor didactice

În cursul anului 2020 s-a realizat evaluarea anuală a performanțelor cadrelor didactice, pentru activitatea din anul universitar 2019-2020, în baza Metodologiei proprii de evaluare, actualizate, care confirmă eforturile universității și a cadrelor didactice în special, privind asigurarea calității proceselor de învățământ pe care le derulează.

Tipuri de evaluări reglementate de Metodologia proprie:

- **Autoevaluarea** pe baza criteriilor: elaborare materiale didactice, cercetarea științifică, recunoașterea națională și internațională, activitatea cu studenții și activitatea în comunitatea academică.
- **Evaluarea anuală a performanțelor cadrelor didactice de către șeful ierarhic și colegi** în baza unor criterii care vizează activitatea didactică, științifică și în comunitatea academică.
- **Evaluarea anuală a cadrelor didactice de către studenți** (predare, învățare, evaluare), realizată on-line prin aplicații special dedicate acestei activități .

Rolul DAC a fost de a colabora cu conducerea facultăților pentru demararea procesului de evaluare a activității cadrelor didactice pe toate cele patru paliere de evaluare. De asemenea, DAC a avut un rol important în demararea și monitorizarea procesului de evaluare a cadrelor didactice de către studenți, pentru programele de studii medico-farmaceutice, prin aplicațiile online și comunicarea rezultatelor evaluării către conducerea facultăților, pentru a fi analizate, transmise cadrelor didactice și pentru stabilirea de măsuri de îmbunătățire.

### 6.2.1. Evaluarea cadrelor didactice de către studenți

Evaluarea activității cadrelor didactice de către studenți s-a realizat **on-line**. Astfel, se urmărește asigurarea accesului la evaluare a unui număr cât mai mare de studenți, asigurarea obiectivității, transparenței și relevanței rezultatelor prin transpunerea acestora sub forma unor rapoarte care vor fi utilizate ca instrument de evaluare a calității procesului educațional și stabilirea unor direcții de dezvoltare/îmbunătățire a actului educațional și de cercetare care să ducă la satisfacerea cerințelor clienților principali ai Universității - studenții.

**Tabel 6.2.1** Rezultatele sintetice, pe facultăți, pentru **SEMESTRUL I**, anul universitar 2019-2020 referitoare la evaluarea cadrelor didactice de către studenți

Facultate	Nr. studenți evaluatori	Rezultat
Facultatea de Științe și Litere "Petru Maior"	894	4,71
Facultatea de Farmacie	727	4,52
Facultatea de Inginerie și Tehnologia Informației	733	4,44
Facultatea de Economie și Drept	1568	4,44
Facultatea de Medicină	1780	4,38
Facultatea de Medicină Dentară	2043	4,36
Facultatea de Medicină în limba engleză	259	4,04
<b>Media generală</b>		<b>4,43</b>
<b>Număr studenți</b>		<b>8004</b>

**Tabel 6.2.2** Rezultatele sintetice, pe facultăți, pentru **SEMESTRUL II**, anul universitar 2019-2020 referitoare la evaluarea cadrelor didactice de către studenți

Facultate	Nr. studenți evaluatori	Rezultat
Facultatea de Inginerie și Tehnologia Informației	46	4,77
Facultatea de Medicină Dentară	738	4,63
Facultatea de Medicină	1517	4,52
Facultatea de Economie și Drept	1013	4,52
Facultatea de Farmacie	422	4,52
Facultatea de Științe și Litere "Petru Maior"	328	4,44
Facultatea de Medicină în limba engleză	214	4,17
<b>Media generală</b>		<b>4,52</b>
<b>Număr studenți</b>		<b>4278</b>

### 6.2.2. Evaluarea satisfacției absolvenților

#### Evaluarea satisfacției absolvenților de medicină, medicină dentară, farmacie

Evaluarea absolvenților universității a fost realizată în perioada septembrie - octombrie 2020. Au fost chestionați 652 de absolvenți, nivel licență și masterat. Aspectele evaluate au fost: *calitatea, actualitatea și utilitatea cunoștințelor teoretice de la cursuri; calitatea, actualitatea și utilitatea temelor studiate la pregătirea practică; relevanța și utilitatea cursurilor pentru specializarea aleasă; numărul și varietatea cursurilor opționale/facultative oferite; pregătirea profesională a cadrelor didactice; interactivitatea și atractivitatea modului de predare; modalitatea de evaluare și notare a cunoștințelor; oportunitățile de studiu în străinătate; oportunități de dezvoltare profesională; calitatea spațiilor de pregătire teoretică și practică; dotarea Bibliotecii; acordarea de sprijin, consiliere și ajutor studenților; calificativul general acordat universității; nivelul de pregătire profesională oferit de universitate absolvenților; măsura în care diploma de absolvent al UMFST G.E.Palade Tg. Mureș asigură absolvenților accesul pe piața muncii.*

Evaluarea satisfacției absolvenților în ceea ce privește desfășurarea activităților educaționale din cadrul universității este relevantă, deoarece propune potențialul eliminării aspectelor slabe identificate. Media generală obținută pe universitate este de 3,04, care indică nivelul satisfacției absolvenților respondenți, această valoare corespunde calificativului **Bine**.

Cele mai ridicate valori, corespunzătoare calificativului foarte bine se referă la pregătirea profesională a cadrelor didactice (3,3) și la oportunități de dezvoltare profesională (3,4). Dotarea bibliotecii (3,2), respectiv burse de studiu (3,2) sunt următoarele cele mai bine apreciate, dar corespunzătoare calificativului bine. O medie mai scăzută, însă corespunzătoare calificativului bine aparține următorilor itemi: calitatea pregătirii practice (2,9), modul de predare (2,9), consilierea studenților (2,9), respectiv varietatea cursurilor opționale (2,8) modalitatea de evaluare a cunoștințelor (2,9), calitatea, actualitatea și utilitatea temelor studiate la pregătirea practică (3), Interactivitatea și atractivitatea modului de predare (3), care împreună cu recomandările exprimate ale absolvenților, indică o solicitare spre îmbunătățire.

Toate datele detaliate privind evaluarea satisfacției membrilor comunității universitare derulate în cursul anului 2020 se regăsesc în rapoartele specifice, structurate pe fiecare tip de evaluare, care sunt postate pe site-ul universității.

### 6.3. Rezultatele auditurilor interne

Auditarea internă privind funcționarea SMC s-a realizat în baza *Programului anual de audituri interne* pentru domeniile specifice activităților de învățământ, precum activitățile administrative derulate în cadrul **UMFST G.E.Palade Tg. Mureș**.



În contextul pandemiei de COVID 19, DAC a abordat posibilitatea realizării auditurilor on-line, în situațiile în care există un risc potențial de infectare. Acest demers a fost agreat pentru a asigura îndeplinirea obiectivului principal al auditurilor - evaluarea stadiului de implementare și funcționare a SMC la nivelul proceselor, pentru a asigura îmbunătățirea continuă. În acest sens DAC a elaborat o instrucțiune de lucru, care descrie această situație și care se aplică de către auditorii interni pentru auditurile programate, pe toată perioada situației epidemiologice existente. Din totalul celor 38 de audituri programate 14 audituri au fost realizate on-line, respectându-se în toate situațiile cerințele pentru obținerea unor rezultate obiective, relevante, adecvate, în raport cu criteriile de audit stabilite.

Auditurile interne în domeniul calității s-au realizat de către echipa de auditori interni desemnați, pe baza documentației adaptate cerințelor versiunii în vigoare a standardului ISO 9001:2015. Pe durata auditurilor s-au analizat, împreună cu responsabilii de procese, stadiul implementării la nivelul compartimentelor a standardului ISO 9001:2015, în vederea îndeplinirii cerințelor de certificare deținute.

În urma auditurilor interne desfășurate s-au identificat aspectele pozitive privind funcționarea SMC, dar și situațiile care pot genera neconformități, pentru care s-au formulat o serie de recomandări.

Analizând ponderea recomandărilor de aceeași natură, formulate la mai multe compartimente, deși se constată multe situații de îmbunătățire totuși, în continuare, predomină recomandările privind:

- Elaborarea/revizuirea/actualizarea unor documente SMC specifice: regulamente, proceduri, instrucțiuni de lucru – aspect obligatoriu prevăzut și de cerințele sistemului de control intern managerial;
- Îmbunătățirea înregistrării, păstrării și asigurării trasabilității documentelor;
- Revizuirea și actualizarea fișelor de post, cu accent pe verificarea minuțioasă a tuturor elementelor din conținutul acestora;
- Realizarea/ monitorizarea /evaluarea satisfacției clienților interni privind serviciile oferite de către compartimentele de specialitate;
- Stabilirea și monitorizarea realizării măsurilor de îmbunătățire rezultate din analiza aspectelor semnalate în procesul de evaluare a satisfacției clienților interni privind serviciile oferite de către compartimentele de specialitate.

Pentru a obține o îmbunătățire certă și de lungă durată în dreptul aspectelor semnalate, DAC va propune în Planul de formare profesională pentru anul 2021 o instruire la nivelul tuturor structurilor privind acțiunile și responsabilitățile pentru obținerea îmbunătățirii în urma recomandărilor/ neconformităților formulate în cadrul auditurilor interne.

Pe durata derulării auditurilor se remarcă o îmbunătățire continuă a percepției și implicării angajaților privind funcționarea SMC, precum și preocuparea pentru implementarea și îmbunătățirea documentelor SMC aprobate. În toate compartimentele s-au asigurat condițiile necesare desfășurării auditului, personalul a dat dovadă de transparență, disponibilitate și colaborare deschisă cu echipa de auditori. De remarcat este adaptarea rapidă la a compartimentelor la modalitatea de desfășurarea a auditurilor on-line, acuratețea și promptitudinea cu care au răspuns la selectarea, structurarea și transmiterea dovezilor solicitate către echipa de audit.

### Rezultatele auditorilor externe

Concluziile auditului precedent, asigurat de către organismul de certificare TUV-Austria România, privind funcționarea sistemului de management al calității, conform certificării deținute, au fost pozitive, fiind apreciat modul de implementare a standardului ISO 9001:2015. Auditul extern a avut ca rezultat propunerea pentru **menținerea certificării SMC**, fiind extins domeniul de certificare pentru toate domeniile de pregătire didactică și de cercetare ale universității în noua sa structură organizatorică. În luna februarie 2021 va avea loc auditul de supraveghere al SMC al **UMFST G.E.Palade Tg. Mureș**.





## Raportul anterior al analizei efectuate de management

Raportul informativ anterior, care a vizat perioada **01.02.2019-30.11.2019** a constatat că sistemul de management al calității este în continuare corespunzător, adecvat și eficace.

În urma ședinței pentru analiza efectuată de management privind funcționarea SMC, pentru asigurarea îmbunătățirii continue au fost stabilite unele măsuri care au vizat:

- Monitorizarea permanentă a gradului de implementare și adecvare a SMC, conform cerințelor standardului ISO 9001:2015 și ale reglementărilor legale și interne specifice, aplicabile.
- Creșterea gradului de conștientizare din partea personalului privind importanța menținerii certificării ISO, identificarea și prevenirea cauzelor potențialelor neconformități prin autoevaluare și analiză continuă și responsabilizarea angajaților în inițierea unor măsuri preventive.
- Îmbunătățirea continuă a elaborării și actualizării informațiilor documentate aferente SMC.
- Creșterea continuă a nivelului de instruire și conștientizare a personalului de la toate nivelurile, privind implementarea, menținerea și dezvoltarea SMC.
- Monitorizarea și îmbunătățirea continuă a calității serviciilor oferite de către UMFST G.E.Palade Tg. Mureș, conform Planurilor de măsuri elaborate de către structurile organizatorice responsabile.

Considerăm că în continuare este necesar să se realizeze conștientizarea personalului privind abordarea documentelor SMC ca instrumente utile de lucru și control, pentru descrierea și punerea în practică a activităților specifice derulate. În acest sens este necesar o monitorizare și actualizare permanentă și voluntară din partea compartimentelor/angajaților care au în responsabilitate derularea acestor procese/activități.

## 7. Îmbunătățirea continuă a SMC

Având în vedere modificările organizatorice recente considerăm necesară o analiză și o reevaluare a SMC al UMFST G.E.Palade Tg.Mureș, pentru a identifica nivelul obiectiv de conformare a acestuia la cerințele standardului ISO 9001:2015, echilibrarea proceselor și conexiunilor dintre acestea, astfel încât la auditul de recertificare să fie îndeplinite toate cerințele pentru a demonstra conformarea și obținerea prelungirii certificării sistemului de management al calității.

Departamentul de Asigurare a Calității, prin colaborarea și coordonarea permanentă a tuturor reprezentanților proceselor cuprinse în SMC, prin activitățile periodice de analiză a SMC și prin centralizarea și analiza rezultatelor auditurilor interne anuale efectuate de către auditorii interni în domeniul calității monitorizează realizările sau deficiențele SMC și stabilește măsuri de îmbunătățire, urmărind realizarea acestora, precum și transmiterea rezultatelor către cei interesați.

Rezultatele SMC sunt analizate anual la nivel de management, iar rezultatele analizei stau la baza elaborării măsurilor de îmbunătățire continuă.

## Recomandări de îmbunătățire a SMC

- Colaborarea permanentă cu responsabilii de procese pentru a realiza conștientizarea importanței documentelor SMC la nivelul tuturor structurilor de decizie/organizatorice, pentru monitorizarea și actualizarea permanentă a acestora, astfel încât să se asigure un nivel adecvat și continuu de conformare la cerințele standardului ISO 9001:2015, a prevederilor legale și de reglementare specifice aplicabile, precum și pentru a asigura un sistem de control intern managerial cu grad de implementare conform.

- Instruirea responsabililor de procese și a responsabililor cu elaborarea documentelor SMC (proceduri, regulamente etc) privind importanța și utilitatea actualizării și utilizării acestora, ca instrument pentru monitorizarea și îmbunătățirea proceselor.

- Instruirea comună, DAC cu compartimente de specialitate (ex. resurse umane, achiziții etc), a responsabililor de procese/activități privind derularea unor operațiuni specifice, pentru îmbunătățirea rezultatelor.





- Colaborarea permanentă cu responsabilii de procese pentru îmbunătățirea modului de monitorizare, analiză și stabilire de măsuri de îmbunătățire pentru toate procesele importante din cadrul universității.
- Armonizarea și monitorizarea implementării continue a tuturor cerințelor de calitate și de control al proceselor, rezultate din reglementările specifice, prin prisma specificului universității - ca furnizor de educație de nivel superior, ca instituție publică, respectiv ca furnizor de servicii (de educație și cercetare) către piața muncii și comunitate.
- Necesitatea digitalizării unor activități din cadrul DAC, care să permită o prelucrare mai exactă, rapidă, permanent actualizată a datelor/documentelor specifice, precum și pentru desfășurarea on-line a unor activități specifice SMC .

02/02/2021

Reprezentant Managementul Calității  
Conf. dr. Corneliu Tanase

