



RDAC-2021-03

RAPORT INFORMATIV

privind stadiul funcționării sistemului de management al calității, în perioada 01.01.2021-31.12.2021

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

UMFST G.E.Palade Tg. Mureș și-a declarat preocuparea continuă, pentru obținerea și menținerea excelenței la nivelul tuturor proceselor sale. În acest context, analiza SMC este realizată continuu, pentru identificarea și implementarea oportunităților de îmbunătățire pentru a oferi încredere tuturor părților interesate privind capacitatea universității 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 reglementările aplicabile.

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, rezultatele măsurării și monitorizării;
- 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 în special în zona factorilor externi.





Factorii externi care au influențat accentuat funcționarea proceselor au fost determinați. În contextul restricțiilor permanent actualizate pentru diminuarea efectelor pandemiei de COVID 19, s-a continuat monitorizarea/analiza funcționării tuturor proceselor și stabilirea unor măsuri adecvate în interiorul universității, dar și în colaborarea cu partenerii externi, 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.

Provocarea pandemiei de COVID 19 s-a resimțit și la nivel de leadership și angajament al conducerii privind implementarea SMC.

A fost necesar să se analizeze disponibilitatea resurselor materiale, umane, financiare și informaționale, respectiv impactul deciziilor luate astfel încât procesele specifice UMFST G.E.Palade Tg. Mureș și SMC în ansamblu să fie funcționale și eficiente.

Politica și obiectivele calității stabilite au rămas compatibile cu contextul organizațional și cu strategiile specifice existente, iar SMC a fost menținut la un nivel eficient și eficient de funcționare, prin actualizarea continuă a procedurilor, regulamentelor, metodologiilor specifice de lucru, precum și prin metode de monitorizare, analiză și evaluare și de identificare a nevoilor de îmbunătățire adecvate.

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 UMFST G.E.Palade Tg. Mureș sunt 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 Târgu Mureș.
- Rectorul a delegat prorectorului responsabil cu managementul calității competențele de coordonare 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 20 reprezentanți ai corpului didactic, precum și din angajați din domeniul administrativ, care realizează auditurile programate
- 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:

Tip document SMC	Nr. documente de acest tip
Manualul calității	1
Proceduri de sistem	3
Proceduri operaționale	166
Regulamente, metodologii, coduri	103
Instrucțiuni de lucru	46
Total	319

care reglementează activitățile specifice derulate în cadrul universității.

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 2021 a fost continuată verificarea, revizuirea, armonizarea a unui număr considerabil de documente cuprinse în sistemul de management al calității.

A continuat modificarea/revizuirea unor documente SMC în contextul epidemiologic existent, pentru a asigura derularea unor procese/activități în acord cu măsurile de prevenire/diminuare a efectelor pandemiei de COVID 19, dar care să asigure un nivel de calitate adecvat al rezultatelor stabilite. 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 cadrul universității.

Până în prezent s-a intervenit asupra următoarelor tipuri de documente SMC:

Tip document SMC	Nou elaborate	Revizuite	Retrase
Proceduri de sistem	-	-	-
Proceduri operaționale	5	20	2
Regulamente, metodologii, coduri	5	29	-
Instrucțiuni de lucru	1	1	-
Total	11	50	2

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 își analizează continuu obiectivele specifice, în concordanță cu Planul strategic și cu obiectivele generale ale universității. În paralel, 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 realizează anual 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 strategic, se urmărește implementarea conceptului SMART la nivelul tuturor proceselor importante. În acest context este enunțat și planificat la nivel strategic conceptul de SMART Quality. Acesta presupune o armonizare a tuturor cerințelor și responsabilităților pentru calitate, pentru asigurarea calității în predare și în cercetare prin studii de impact a proceselor și procedurilor în vigoare sau în proiect de realizare, precum și pentru evaluarea externă periodică a universității, respectiv evaluări interne periodice și ad-hoc. Pentru implementarea acestui concept, DAC a analizat nevoia de schimbare și a inițiat un set de criterii de evaluare a calității la nivelul proceselor, care să îmbine cerințele standardului ISO 9001:2015, criterii, indicatori ARACIS, standarde de control intern managerial etc. Procesul continuă prin analiza matricei care include toate aceste cerințe, dovezile și setul de rezultate relevante pentru a demonstra nivelul calității în contextul Smart University și pentru a realiza într-un mediu on-site dar și virtual cât mai multe facilități de colectare, analiză și actualizare de date relevante specifice controlului calității.

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 creării de competențe performanțe și 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, fără a avea efecte negative asupra calității actului didactic. 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 Urgență, I.B.Cv.Tg. Mureș, alte clinici de specialitate, angajatori din domeniile de specializare inginerie, economie, drept etc. Universitatea dispune de asemenea spații pentru dezvoltarea abilităților practice ale studenților, precum și pentru creșterea capacității de cercetare și dezvoltare în domeniul medical și farmaceutic atât în Tîrgu 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 studențești, 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 Ministerul Educației. 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), precum și la utilizarea platformei de predare și evaluare a studenților, utilizată pentru activitățile didactice desfășurate on-line. Un alt aspect important abordat în instruirea cadrelor didactice a vizat dezvoltarea unor competențe specifice de predare și evaluare pentru programele de studii nou înființate.

În contextul situației epidemiologice existente majoritatea cursurilor de perfecționare/instruire s-au desfășurat în sistem 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 circulație a documentelor și a 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.

Cu ocazia auditurilor în domeniul calității s-a constatat nevoia de reconfigurare a modului de prezentare a informațiilor relevante pe site-ul instituțional și/sau pe subdomeniile alocate unor structuri de specialitate. Compartimentele specializate vor identifica resursele financiare necesare pentru o intervenție specializată pentru un nou concept de sistematizare și de prezentare a informațiilor relevante în mediul virtual.

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 este în curs de implementare o aplicație informatică de management al documentelor (Documents Management System), urmând ca aceasta să fie extinsă 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: Planuri de învățământ, calendare de examene pentru admitere, de finalizare de studii, Programul anual al achizițiilor publice, Programul anual pentru lucrări de investiții, Planul anual de formare profesională a personalului, Bugetul de venituri și cheltuieli, Program de audituri interne ale calității 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 produsele/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 până în prezent de responsabilii de procese (cca 50% dintre responsabili au transmis stadiul îndeplinirii obiectivelor) rezulta că cca 85% dintre obiective au fost îndeplinite integral.

Din stadiul îndeplinirii obiectivelor transmise rezultă că îndeplinirea parțială ale unor obiective este cauzată de faptul că unele procese mai complexe sunt în derulare (implementarea unor noi aplicații/platforme informatice de evidență sau de lucru, lucrări de investiții etc) sau în unele situații determinate de evoluția pandemiei au dus la amânarea/anularea unor evenimente, manifestări, activități etc . Monitorizare obiectivelor continuă și, în funcție de rezultatele transmise de responsabilii de procese se va analiza și se vor lua măsurile adecvate în funcție de necesitatea/oportunitatea continuării lor.

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 membri 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 – noiembrie 2021, influențat în continuare de situația epidemiologică existentă, în special la 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.**

Nr. crt.	Compartiment	Media obținută	Chestionare completate
1.	Biblioteca	3.46	109
2.	Căminele studențești	3.29	470
3.	Microcantina	3.87	249
4.	Serviciul Tehnic și Menținere Patrimoniu	3.89	26
5.	Departamentul de Asigurare a Calității	3.99	5
6.	Spațiile de cazare ALMA MATER	3.97	17

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

Sunt evidențiate câteva aspecte selectate din prelucrarea rezultatelor:

- La **Biblioteca Universității** din analiza centralizatorului chestionarelor rezultă că participanții evaluării sunt mulțumiți de condițiile de confort oferite de sediul bibliotecii (3.81). Opinia respondenților referitoare la dotarea bibliotecii cu manuale/materiale suport pentru cursuri și lucrări practice, este foarte pozitivă. Punctajul caracteristicilor mai sus prezentate, corespunde calificativului **foarte bine**. Indicatorul punctat de subiecții evaluării cu 3.34 respectiv 3.65, se referă la dotarea bibliotecii cu exemplare din editorialele românești/internationale respectiv la platforma de date on-line accesibilă în cadrul bibliotecii. *Calificativul cel mai mic* se referă la dotarea bibliotecii cu echipamente electronice (2.86). Activitatea Bibliotecii, evaluată pe baza criteriilor enumerate, corespunde calificativului **foarte bine**.

- La **căminele studențești** rezultatul general al evaluării corespunde calificativului **foarte bine**, în creștere față de evaluarea precedentă.

Punctajele rezultate evidențiază faptul că subiecții chestionați apreciază cel mai mult indicatorul referitor la relațiile student-serviciul social, student-administrator cămin- cu 3,49. Criteriul de ocupare a locurilor în cămine stabilite prin regulamentul de cazare al studenților, cu media de 3,30 a obținut calificativul **foarte bine**. Părerile despre noul sistem de acces informatizat la intrarea în căminele studențești a fost punctat cu 3,42 (foarte bine). Condițiile de cazare din cămine și tarifele de cazare raportate la condițiile din cămine, au primit calificativul **bine**, fiind punctate cu: 3,09 (condiții de cazare), iar foarte bine, cu 3,26 (tarife). Părerea referitoare la serviciile de curățenie corespunde calificativului foarte bine (3,42). Valoarea de 3.12 vizează constatarea studenților privind dotarea sălilor de lectură din cămine, acest punctaj se integrează în aria calificativului **bine**. La capitolul sugestii s-au înregistrat



numeroase și variate sugestii, care vor fi analizate la nivelul Serviciului Social Administrativ pentru stabilirea oportunității măsurilor de îmbunătățire adecvate.

- Pentru activitatea **Serviciului Microcantină** punctajele obținute reflectă faptul că mediile indicatorilor corespund calificativului **foarte bine**: abilitățile personalului angajat a întrunit cele mai multe puncte, media fiind de 3,92; corelarea între programul de funcționare al cantinei și orarul activităților din universitate (media 3,86) și de condițiile de confort oferite de cantină (media 3,91). Indicatorul care a obținut punctajul de 3,83 reflectă calitatea/diversitatea meniurilor oferite de microcantină, o parte a propunerilor și sugestiilor vizând acest aspect și propunând diversificarea meniurilor.

- La evaluarea serviciilor de oferite de **Serviciul Tehnic și Mentenanță Patrimoniu** punctajele obținute reflectă faptul că mediile indicatorilor corespund calificativului **foarte bine**. Indicatorul care a obținut cel mai mic punctaj, având media de 3,76 se referă la claritatea procedurilor / pașii de urmat pentru furnizarea serviciilor de către compartimentul evaluat.

Au mai fost evaluate și alte compartimente (Departamentul de Asigurare a Calității, respectiv Spațiile de cazare ALMA MATER) cu medii care corespund calificativului **foarte bine**, la care, însă, numărul de chestionare aplicate a fost mai scăzut.

Rezultatele complete ale evaluărilor transmise și prelucrate la Departamentul de Asigurare a Calității se regăsesc în rapoartele specifice postate pe siteul universității.

6.2. Evaluarea activității cadrelor didactice

În cursul anului 2021 s-a realizat evaluarea anuală a performanțelor cadrelor didactice, pentru activitatea din anul universitar 2020-2021, 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, respectiv evaluarea colegială** 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 prin aplicația online accesibilă studenților 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

Prin evaluarea realizată on-line se urmărește asigurarea accesului a unui număr cât mai mare de studenți la această activitate, 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.





Pentru notarea celor 10 întrebări din Chestionarul de evaluare a cadrelor didactice de către studenți s-a aplicat următorul punctaj: **1-nesatisfacător; 2-satisfacător; 3-mediu; 4-bine; 5-foarte bine.**

Rezultatele sintetice, pentru anul universitar 2020-2021 sunt redată în Tabelele de mai jos, aranjate în ordinea mediilor obținute de facultăți.

Facultate	Nr. studenți evaluatori	Rezultat
Facultatea de Științe și Litere "Petru Maior"	463	4,69
Facultatea de Farmacie	356	4,64
Facultatea de Economie și Drept	1019	4,50
Facultatea de Medicină Dentară	505	4,49
Facultatea de Medicină	1217	4,45
Facultatea de Inginerie și Tehnologia Informației	465	4,32
Facultatea de Medicină în limba engleză	271	4,16
Media generală	4,47	
Total studenți evaluatori	4296	

Tabel 6.2.1 Rezultatele sintetice, pe facultăți, pentru **SEMESTRUL I**, anul universitar 2020-2021 referitoare la evaluarea cadrelor didactice de către studenți

Facultate	Nr. studenți evaluatori	Rezultat
Facultatea de Medicină Dentară	318	4,69
Facultatea de Științe și Litere "Petru Maior"	289	4,59
Facultatea de Farmacie	264	4,54
Facultatea de Economie și Drept	748	4,45
Facultatea de Medicină	597	4,38
Facultatea de Inginerie și Tehnologia Informației	400	4,30
Facultatea de Medicină în limba engleză	57	3,95
Media generală	4,45	
Total studenți evaluatori	2673	

Tabel 6.2.2 Rezultatele sintetice, pe facultăți, pentru **SEMESTRUL II**, anul universitar 2020-2021 referitoare la evaluarea cadrelor didactice de către studenți

6.2.2.Evaluarea satisfacției absolvenților

Pentru evaluarea absolvenților universității au fost chestionați 694 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.

Rezultatele prelucrării și centralizării rezultatelor, pe facultăți, este redată în tabelul de mai jos:

Facultate	Rezultat (media pe facultate)
Facultatea de Medicină	2,97
Facultatea de Medicină în limba engleză	3,50
Facultatea de Medicină Dentară	2,94
Facultatea de Farmacie	3,03
Facultatea de Inginerie și Tehnologia Informației	3,28
Facultatea de Științe și Litere "Petru Maior"	3,41
Facultatea de Economie și Drept	3,19
Media pe universitate	3,14

Tabel 6.2.3. Rezultatele sintetice, pe facultăți, a evaluării satisfacției absolvenților

Evaluarea satisfacției absolvenților universității este foarte importantă pentru că oferă o viziune de ansamblu a percepției absolvenților unui ciclu de studiu, reprezintă un cumul de aprecieri / experiențe mai bine fundamentate pe parcursul studiilor și contribuie la identificarea punctelor slabe care pot fi eliminate prin măsuri preventive, corective sau de îmbunătățire. Media generală obținută pe universitate este de 3,14, care corespunde calificativului **Bine** și indică o creștere față de evaluarea din anul precedent.

Aspectele cele mai bine punctate de către absolvenții de licență, din itemurile aplicate în chestionar sunt: pregătirea profesională cadrelor didactice; dotarea bibliotecii; oportunitățile de burse de studiu; respectiv corelația dintre diploma acordată și accesul pe piața muncii – toate au valori identice, fiind de 3,20. Punctaje mai mici s-au constatat în cazul itemurilor: calitatea, actualitatea și utilitatea lucrărilor practice; varietatea cursurilor opționale; modul de predare –cu aceleași valori: 2,8. De asemenea evaluarea cunoștințelor; consilierea studenților; nivelul profesional oferit de universitate; spații de pregătire teoretică și practică - media 2,9.

Absolvenții nivel masterat au apreciat cel mai bine modalitatea de evaluare și notare a cunoștințelor, dotarea Bibliotecii, calificativul general acordat universității (3,4), iar cele mai mici punctaje s-au obținut la itemii calitatea, actualitatea și utilitatea temelor studiate la pregătirea practică, oportunitățile de studiu în străinătate (burse de studiu, schimburi internaționale), respectiv calitatea spațiilor de pregătire teoretică și practică (dotări, confort, funcționalitate, accesabilitate) cu 3,1 și 3 puncte.

Punctajele obținute se clasează în aria calificativului bine. În raportul specific privind evaluarea satisfacției absolvenților sunt evidențiate aspectele semnalate de către aceștia, care exprimă o cerință de îmbunătățire.

Toate datele detaliate privind evaluarea satisfacției membrilor comunității universitare derulate în cursul anului 2021 se regăsesc în rapoartele specifice, structurate pe fiecare tip de evaluare, care sunt postate pe site-ul universității.



6.2.3. Evaluarea internă a programelor de studii

Pentru a asigura cerințele impuse la evaluarea externă privind asigurarea calității educației, DAC a colaborat cu CEAC la nivel de universitate pentru elaborarea procedurii proprii privind evaluarea internă a programelor de studii, respectiv pentru diseminarea ei către cei interesați pentru aplicarea corespunzătoare.

Rapoartele de evaluare elaborate pentru fiecare program de studii au fost centralizate de către CEAC pe facultăți, împreună cu măsurile de îmbunătățire stabilite, care vor fi apoi analizate de CEAC pe universitate. Aspectele de bune practici sau elementele comune care fac obiectul unor îmbunătățiri prin măsuri adecvate vor fi diseminate către cei interesați și vor fi preluate de către DAC și tratate corespunzător în cadrul activităților de monitorizare/evaluare a funcționării sistemului de management al calității, în acord cu toate cerințele de calitate aplicabile proceselor educative și suport din cadrul 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 agreeat în continuare posibilitatea realizării auditurilor on-line, în situațiile în care ar fi existat un risc potențial de infectare. Din totalul celor 40 de audituri programate 3 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 recomandări privind:

- Elaborarea/revizuirea/actualizarea unor documente SMC specifice-regulamente, proceduri, instrucțiuni de lucru, pentru îmbunătățirea funcționării sau monitorizării activităților descrise.
- Reinstruirea personalului privind elaborarea documentelor SMC, referitor la utilizarea tuturor elementelor din formatul standard al procedurilor și instrucțiunilor de lucru.
- Revizuirea și actualizarea fișelor de post, cu accent pe verificarea minuțioasă a tuturor elementelor din conținutul acestora.
- Verificarea, actualizarea de către unele compartimente, pe siteul instituțional, pe subdomeniul alocat, a informațiilor specifice/relevante pentru comunitatea universitară sau pentru mediul extern.
- Îmbunătățirea înregistrării, păstrării și asigurării trasabilității documentelor în cadrul unor compartimente.
- Realizarea/ monitorizarea /evaluarea satisfacției clienților interni privind serviciile oferite de către compartimentele de specialitate.
- Documentarea monitorizării și analizei rezultatelor în evaluarea satisfacției clienților și după caz implementarea unor măsuri de îmbunătățire.



- Stabilirea, inițierea și monitorizarea implementării unor măsuri de îmbunătățire privind aspectele sesizate de studenți/alți membri ai comunității universitare în chestionarele aplicate de evaluare a satisfacției pentru diferite tipuri de servicii oferite de universitate.
- Reglementarea/documentarea/monitorizarea activității unor comisii de lucru, constituite în special în cadrul facultăților, pentru a furniza dovezi privind acțiunile de îmbunătățire continuă a activităților didactice.

Deși criteriile de audit au fost stabilite astfel încât să evalueze îndeplinirea tuturor cerințelor standardului ISO 9001:2015 se remarcă faptul că numărul și diversitatea recomandărilor formulate de echipele de auditori se reduce, ca urmare a preocupării responsabililor de procese/activități pentru remedierea cu prioritate a problemelor constate și asigurarea îmbunătățirii.

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 desfășurare 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 a universității.

Raportul anterior al analizei efectuate de management

Raportul informativ ulterior, care a vizat perioada **01.12.2019-31.12.2020** a constatat că sistemul de management al calității este în continuare corespunzător, adecvat și eficient.

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

- 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 .

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 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

Pentru a asigura îmbunătățirea continuă, care să asigure îndeplinirea cerințelor de calitate necesare pentru obținerea excelenței la nivelul tuturor proceselor, pe lângă acțiuni care se derulează permanent și care vizează:

- 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;

- 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,

pentru a contribui la implementarea conceptului SMART Quality, DAC își propune pentru anul 2022 ca măsuri specifice de îmbunătățire:





- armonizarea/actualizarea continuă a criteriilor de evaluare a calității la nivelul tuturor proceselor, astfel încât dovezile și rezultatele obținute să răspundă cerințelor de calitate atât pentru auto/evaluări interne, cât și externe, respectiv să răspundă cerințelor de reglementare specifice diferitelor autorități de acreditare, autorizare, certificare etc.

- digitalizarea unor activități din cadrul DAC, care să permită o mai bună colaborare cu toate compartimentele, pentru activități sau elaborarea unor documente comune, specifice SMC.

21.01.2022

Reprezentant Managementul Calității
Prof. dr. Corneliu Tanase

