



RDAC-2022-01

RAPORT DE ACTIVITATE AL DEPARTAMENTULUI DE ASIGURARE A CALITĂȚII - 2021

Activitatea Departamentului de Asigurare a Calității s-a derulat în cursul anului 2021 conform Planul operațional anual aprobat, însă în condițiile speciale determinate de pandemia de COVID 19 și conform măsurilor stabilite la nivelul universității asigurând contextul necesar pentru realizarea obiectivelor specifice stabilite:

- Asigurarea excelenței în activitățile didactice și administrative prin controlul calității.
- Asigurarea, menținerea, îmbunătățirea funcționării continue a sistemului de management al calității la toate nivelurile organizatorice.
- Dezvoltarea permanentă a sistemului de comunicare și de prezentare a documentelor calității precum și a rezultatelor obținute în urma evaluărilor calității, pentru conștientizarea personalului privind rolul fiecărui angajat în sistemul de management al calității.

Activitățile necesare pentru punerea în aplicare a Planului operațional al Departamentului au fost adaptate situației epidemiologice existente urmărindu-se în același timp respectarea cerințelor SMC, a cerințelor legale și reglementate aplicabile domeniilor de activitate ale universității, precum și asigurarea îmbunătățirii continue la nivelul proceselor didactice și ale celor suport, cu rol în menținere/creșterea excelenței, stabilită ca unul dintre obiectivele strategice importante la nivel de universitate .

Aceste condiții speciale, au impus ca prin activitățile sale DAC să se adapteze schimbării, dar în același timp să asigure/evalueze prin rezultatele obținute:

- îndeplinirea cerințelor identificate dar și creșterea continuă a gradului de satisfacție a studenților, a celorlalți membri ai comunității universitare, precum și a celorlalte părți interesate, față de serviciile oferite de universitate ;
- nivelul la care se asigură desfășurarea corespunzătoare a tuturor proceselor, cu infrastructura și resursele necesare, într-un mediu de lucru adecvat, în situația epidemiologică existentă ;
- conformarea tuturor proceselor derulate în cadrul universității - didactice și administrative - la legislația și reglementările aplicabile, în general și specifice situației epidemiologice existente ;
- analiza rezultatelor și identificarea oportunităților pentru îmbunătățirea continuă a performanțelor și eficacității sistemului de management al calității.

Activitățile de evaluare, analiză și stabilire de măsuri adecvate, derulate sau monitorizate de DAC au avut ca scop cuantificarea unor rezultate care să răspundă cerințelor relevante și să reprezinte dovezi pentru implementarea SMC, dar și pentru alte situații auto/evaluare periodică a



calității serviciilor educative, de cercetare sau suport reglementate (ARACIS, EUA, sistem de control intern managerial și altele).

Rezultatele obținute din derularea principalelor activități în cadrul DAC sunt redactate în continuare.

1. Evaluări interne privind calitatea educației și a serviciilor oferite de universitate studenților

Departamentul de Asigurare a Calității a colaborat cu compartimentele/ persoanele responsabile pentru a se asigura derularea evaluărilor periodice interne, conform procedurilor regulamentelor sau metodologiilor interne, pentru a cuantifica nivelul satisfacției clienților interni pentru serviciile oferite de universitate, respectiv pentru a disemina aspectele de bune practici constatate și pentru a preveni, prin măsuri adecvate, apariția unor eventuale neconformități.

1.1. Evaluări efectuate la nivel de facultăți

În cursul anului 2021 s-a realizat evaluarea anuală a performanțelor cadrelor didactice în baza Metodologiei proprii de evaluare.

Tipurile de evaluări realizate conform Metodologiei proprii sunt :

- **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 evaluarea de către 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 online prin aplicația QUANTIS.

DAC a colaborat 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 utilizată și comunicarea rezultatelor evaluării către conducerea facultăților, pentru a fi analizate, transmise cadrelor didactice ca instrument pentru stabilirea măsurilor de îmbunătățire la nivel de cadru didactic sau a actului didactic în ansamblu.

1.1.1. Evaluarea cadrelor didactice de către studenți

Procesul de evaluare se realizează online, prin aplicația informatică utilizată la nivel de universitate, prin care 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.



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

Rezultatele sintetice, pentru anul universitar 2020-2021 sunt redată în Tabelele 1.1. și 1.2., aranjate în ordinea mediilor obținute de facultăți.

Tabel 1.1 Evaluarea cadrelor didactice de către studenți - Rezultatele, pe facultăți, pentru semestrul I , anul universitar 2020-2021

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

Tabel 1.2 Evaluarea cadrelor didactice de către studenți - Rezultatele, pe facultăți, pentru semestrul II , anul universitar 2020-2021

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

Mediile obținute la nivelul tuturor facultăților corespunde calificativului **Foarte bine**. Aspectele detaliate/punctuale ale rezultatelor evaluării activității cadrelor didactice sunt analizate de către conducerea facultăților, de CEAC-urile pe facultate și sunt stabilite măsuri de îmbunătățire adecvate. Concluziile analizei sunt transmise CEAC pe universitate pentru a se identifica și disemina situațiile de bune practici sau aspectele care necesită îmbunătățire sau măsuri preventive adecvate pentru a evita apariția neconformităților în special în activitățile de pregătire profesională ale studenților. Analiza detaliată a acestor rezultate face obiectul unor rapoarte separate care vor fi făcute publice pe canalele de comunicare stabilite la nivel de universitate/facultăți.

1.1.2. Evaluarea satisfacției absolvenților Universității de Medicină, Farmacie, Științe și Tehnologie „George Emil Palade”, din Târgu Mureș (UMFST G.E. Palade Tg. Mureș)

Pentru evaluarea absolvenților UMFST G.E. Palade Tg. Mureș au fost chestionați 694 de absolvenți, nivel licență și masterat, în general în situația în care s-au prezentat pentru eliberarea actelor de studii. 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. Chestionarul aplicat, reglementat prin procedura operațională UMFST-PO-AC-03 în vigoare, cuprinde 15 itemi de evaluare care vizează aspecte relevante privind percepția absolvenților privind calitatea serviciilor oferite de universitate, privind activitatea de didactică și de predare, de pregătire practică, aprecierea pregătirii cadrelor didactice, oportunități de dezvoltare profesională, accesul absolvenților pe piața muncii etc.

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

Tabel 1.3. Rezultatele sintetice, pe facultăți, a evaluării satisfacției absolvenților

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

*Punctaj: 1-1,75 nesatisfăcător (urgent modificat /corectat); > 1,75-2,5 – satisfăcător (trebuie modificat /corectat); > 2,5-3,25 – bine (poate fi îmbunătățit); > 3,25-4 – foarte bine (momentan nu sunt necesare îmbunătățiri).



Media generală obținută pe universitate este de 3,14, cu o ușoară creștere față de anul precedent și care corespunde calificativului **Bine**.

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.

1.1.3. Evaluarea internă a programelor de studii

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.

1.2. Evaluarea internă privind gradul de satisfacție al studenților și cadrelor didactice în legătură cu serviciile administrative 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, conform procedurii operaționale specifice, *UMFST-PO-AC-03-Evaluarea satisfacției studenților și cadrelor didactice privind administrația universității*.

Procesul de evaluare a satisfacției membrilor comunității universitare pentru serviciile furnizate s-a derulat în perioada martie – noiembrie 2021. Din cauza situației epidemiologice existente, nivelul de interacțiune între diferite compartimente și clienții interni sau externi a fost mai redus pentru a preveni efectele pandemiei de COVID 19. În acest context au fost aplicate

chestionare de evaluare a satisfacției pentru acele compartimente care au o activitate mai aplicată în relația cu studenții sau cu alte categorii de beneficiari ai serviciilor oferite de universitate.

DAC a asigurat coordonarea activităților conform procedurii aplicabile, 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.

O situație sintetică a numărului de chestionare aplicate și a rezultatelor obținute la evaluarea este redată în Tabelul 1.4.

Tabelul 1.4. Situația sintetică a numărului de chestionare aplicate și a rezultatelor obținute la evaluare

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

*Punctaj: 1-1,75 nesatisfăcător (urgent modificat /corectat); > 1,75-2,5 – satisfăcător (trebuie modificat /corectat); > 2,5-3,25 – bine (poate fi îmbunătățit); > 3,25-4 – foarte bine (momentan nu sunt necesare îmbunătățiri).

Din prelucrarea rezultatelor rezultă următoarele aspecte:

- 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 studentești **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 studentești 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.

Toate sugestiile formulate de către evaluatori au fost centralizate în funcție de tipul serviciului evaluat pentru identificarea măsurilor de îmbunătățire adecvate. Aceste valori și calificative, împreună cu propunerile sugerate de membrii comunității academice conturează măsuri de intervenție concrete, pentru soluționarea punctelor slabe, care vor fi cuprinse în planul de măsuri de îmbunătățire.

Din comparația punctajelor utilizate pentru evaluarea activității cadrelor didactice de către studenți, respectiv evaluarea satisfacției comunității universitare față de serviciile oferite de universitate, s-a constatat ca scalele de notare diferă. La interpretarea rezultatelor în aceste două situații ale evaluărilor se constată diferențe semnificative între nivelul mediilor calculate, deși acestea corespund aceluiași calificativ. Pentru o redare corectă și unitară a rezultatelor evaluărilor DAC va propune analiza și armonizarea grilei de notare și de interpretare a rezultatelor, atât pentru evaluarea activității cadrelor didactice de către studenți, cât și pentru evaluarea satisfacției comunității universitare față de serviciile oferite de universitate.

1.3. 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.



Pentru a duce la îndeplinirea obiectivului principal al auditurilor - evaluarea stadiului de implementare și funcționare a SMC la nivelul proceselor pentru a asigura îmbunătățirea continuă, în contextul pandemiei de COVID 19, DAC a abordat posibilitatea realizării auditurilor atât on-site, cât și on-line, în funcție de situațiile în care ar fi existat un risc potențial de infectare. Pentru auditurile on-line s-a aplicat instrucțiunea de lucru, care descrie această situație. Din totalul celor 40 de audituri efectuate 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.

Ca măsură de conformare în raport cu cerințele de asigurare a calității și pentru îmbunătățirea continuă, cu accent pe asigurarea excelenței în procesul educațional și de cercetare, verificarea îndeplinirii criteriilor de audit în domeniul calității a fost astfel realizată încât să răspundă și cerințelor criteriilor și indicatorilor ARACIS, respectiv standardelor de control intern managerial. Chestionarele de audit au fost astfel actualizate încât aspectele evaluate și dovezile consemnate să poată fi prezentate și în cadrul evaluărilor instituționale sau pe programe de studii ale ARACIS sau ale altor organisme de evaluare.

În urma auditurilor interne desfășurate s-au identificat aspectele pozitive privind funcționarea SMC, dar și situațiile care necesită îmbunătățire, 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, 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.

Pe durata derulării auditurilor s-a constatat 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.

1.4. Auditul extern privind funcționarea SMC

În cursul anului 2021 nu au fost identificate reclamații externe cu privire la sistemul de management al calității. Nu au fost identificate, de la părțile interesate din exterior, neconformități privind funcționarea proceselor interne și adecvarea la cerințele ISO 9001:2015.

Concluziile auditului extern precedent, asigurat de către organismul de certificare TÜV-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 de supraveghere din 2021 a avut ca rezultat propunerea pentru menținerea certificării SMC.

1.4.1. Evaluare externă ARACIS

În cursul anului 2021 a existat o activitate susținută de evaluare externă a unor programe de studii, pentru obținerea/menținerea acreditării, respectiv pentru autorizarea de funcționare a celor nou introduse. Situația programelor supuse evaluării externe ARACIS, a căror documentații pregătite pentru vizitele ARACIS au fost avizate și de către DAC și pentru care DAC a primit Rapoartele Consiliului ARACIS este redată mai jos:

Nivel studii: Licență 2021

Nr. crt.	Facultatea	Domeniul de licență	Programul de studii universitare de licență	Tipul evaluării	Forma de învățământ	Avizul Consiliului ARACIS
1.	Facultatea de Medicină în Limba Engleză	Sănătate	Medicină (în limba engleză, Hamburg Germania)	Monitorizare după autorizare de funcționare provizorie	IF	Menținerea autorizării de funcționare provizorie
2.	Facultatea de Științe și Litere „Petru Maior”	Educație fizică și sport	Educație Fizică și Sportivă	Evaluare periodică	IF	Menținerea acreditării
3.	Facultatea de Inginerie și Tehnologie Informației	Inginerie și management	Inginerie economică industrială (EUR-ACE label)	Evaluare periodică și certificare EUR-ACE®	IF	Acordarea calificativului menținerea acreditării și acordarea certificării EUR-ACE



4.	Facultatea de Științe și Litere „Petru Maior”	Istorie	Istorie	Evaluare periodică	IF	Menținerea acreditării
5.	Facultatea de Economie și Drept	Management	Management	Evaluare periodică	IF	Menținerea acreditării
6.	Facultatea de Farmacie	Chimie	Chimie medicală	Autorizare de funcționare provizorie	IF	Autorizare de funcționare provizorie
7.	Facultatea de Inginerie și Tehnologie Informației	Arhitectura	Arhitectura (în imba engleză)	Autorizare de funcționare provizorie	IF	Autorizare de funcționare

Nivel studii: Master 2021

Nr.crt.	Domeniul de masterat	Programul de studii univ. de master	Tipul evaluării	Forma de învățământ	Avizul Consiliului ARACIS
1.	Drept	Achiziții publice	Evaluare periodică	IF	Menținerea acreditării
2.	Drept	Instituții judiciare și profesii liberale	Evaluare periodică	IF	Menținerea acreditării

În cursul anului 2021 D.A.C. participat la întocmirea dosarului/dosarelor pentru acreditarea IOSUD și a școlilor doctorale, respectiv dosarul pentru evaluarea instituțională periodică, contribuind cu date, documente sau la elaborarea secțiunilor din Raportul de autoevaluare, care fac referire la aspectele de management al calității specifice domeniilor de evaluare menționate .

1.5. Alte activități realizate în anul 2021 și care vizează calitatea proceselor

1.5.1. Instruirea personalului în domeniul asigurării calității

Pentru menținerea și dezvoltarea sistemului de management al calității, Departamentul de Asigurare a Calității, în colaborare cu responsabilii de procese, realizează instruirea continuă a angajaților, pentru creșterea gradului de conștientizare și implicare în îmbunătățirea continuă a calității.

Departamentul de Asigurare a Calității a elaborat și actualizează continuu un material intern de instruire, care este distribuit compartimentelor pentru instruirea și conștientizarea angajaților, fiind corelat cu cerințele actualizate privind implementarea sistemului de control intern managerial.

1.5.2. Modificări/îmbunătățiri ale documentelor specifice SMC

Documentația sistemului de management al calității, care reglementează activitățile specifice derulate în cadrul universității, 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

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, astfel încât acestea să reprezinte un instrument eficient de lucru dar și de control al proceselor. Unele documente, în special cele care reglementează activități cu caracter didactic, au fost permanent monitorizate și adaptate în funcție de situație epidemiologică existentă, astfel încât să se poată asigura continuitatea acestor activități, dar să se și asigure cerințele de calitate stabilite.

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

Ca urmare a cerințelor standardului SR EN ISO 9001:2015, precum și a cerințelor legislației privind controlul intern managerial este imperios necesar ca toate compartimentele să realizeze permanent o analiză obiectivă și minuțioasă privind activitățile care trebuie procedurate, precum și privind utilitatea și actualitatea 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. 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/regulamentemetodologii.html>

1.5.3. Lista de evidență a procedurilor și regulamentelor noi/revizuite în anul 2021

Lista regulamentelor noi/revizuite

Nr.	Denumire document	Cod document	Data reviziei
1.	Organigrama UMFST	UMFST-REG-03	revizie
2.	Regulamentul privind modul de acordare a prelungirii de	UMFST-REG-04	revizie



	activitate a cadrelor didactice pensionate		
3.	Metodologia proprie pentru ocuparea posturilor didactice și de cercetare	UMFST-REG-05	revizie
4.	Regulamentul de organizare și desfășurare a concursului de admitere în ciclul de licență	UMFST-REG-16	revizie
5.	Regulamentul examenului de licență	UMFST-REG-18	revizie
6.	Metodologia de organizare și desfășurare a examenelor de disertație la masterat	UMFST-REG-21	revizie
7.	Regulament de atribuire a gradației de merit	UMFST-REG-25	revizie
8.	Regulamentul de organizare și funcționare a Compartimentului de Certificare Lingvistică al UMFST G. E. Palade Tg. Mureș	UMFST-REG-27	nou elaborat
9.	Regulamentul de organizare și funcționare a Departamentului de Asigurare a Calității de la nivelul Universității	UMFST-REG-45	revizie
10.	Regulamentul privind organizarea și funcționarea Comisiei pentru evaluarea și asigurarea calității	UMFST-REG-46	revizie
11.	Regulamentul privind organizarea și funcționarea Departamentului de Consiliere, Orientare Profesională și Informare Studenți al Universității de Medicină, Farmacie, Științe și Tehnologie din Târgu Mureș	UMFST-REG-48	revizie
12.	Regulamentul privind organizarea și funcționarea căminelor studențești	UMFST-REG-50	revizie
13.	Regulamentul de organizare și funcționare al Grădinii botanice	UMFST-REG-60	revizie
14.	Regulament privind Regimul actelor de studii în sistemul de învățământ superior	UMFST-REG-67	revizie
15.	Regulamentul de organizare și funcționare a studiilor universitare de masterat în cadrul - IOSUM	UMFST-REG-71	revizie
16.	Regulamentul IOSUD din cadrul UMFST G.E. Palade Tg. Mureș de organizare și desfășurare a procesului de obținere a atestatului de abilitare	UMFST-REG-77	revizie
17.	Regulament privind recunoașterea studiilor efectuate în instituții de învățământ superior din străinătate prin burse obținute în afara programului Erasmus	UMFST-REG-78	revizie
18.	Regulamentul Comisiei de monitorizare CIMDSCIM	UMFST-REG-84	revizie
19.	Metodologia privind organizarea admiterii în ciclul de studii universitare de masterat	UMFST-REG-93	revizie
20.	Metodologie Privind Accesul Și Promovarea În Cadrul Junior Researcher Academy	UMFST-REG-105	revizie
21.	Regulamentul de organizare și funcționare al Compartimentului „Publicații Științifice” din Cadrul Universității De Medicină, Farmacie, Științe și Tehnologie „George Emil Palade” din Târgu Mureș	UMFST-REG-112	nou elaborat
22.	Regulamentul de organizare și funcționare a Departamentului Pentru Pregătirea Personalului Didactic Din Cadrul Universității De Medicină, Farmacie, Științe Și Tehnologie „George Emil Palade” Din Târgu Mureș	UMFST-REG-114	nou elaborat



23.	Metodologia cadru proprie de organizare a programelor de formare psihopedagogică în cadrul instituțiilor de învățământ superior acreditate în vederea certificării competențelor pentru profesia didactică	UMFST-REG-115 Editia 01	nou elaborat
24.	Regulamentul de organizare și funcționare a Unității de Cercetare Științifică și Dezvoltare Tehnologică - UCSDT	UMFST-REG-116 Editia 01	nou elaborat

Lista procedurilor noi/revizuite

Nr.crt.	Denumire document	Cod document	observații
1.	Procesul de admitere la studii universitare de doctorat la Școala Doctorală de Medicină și Farmacie	UMFST-PO-SDR-01	revizie
2.	Procesul de admitere la studii universitare de doctorat în cadrul Școlii Doctorale de Litere, Științe Umaniste și Aplicate	UMFST-PO-SDR-09	revizie
3.	Măsurile întreprinse de I.O.S.U.D în cazul retragerii titlului de doctor de către MEC	UMFST-PO-SDR-11	nou elaborată
4.	Redactarea și publicarea articolelor științifice trimise la Redacția Revistei Acta Marisiensis – Seria Medica	UMFST-PO-AMM-01	revizie
5.	Plecarea cadrelor didactice în cadrul programului ERASMUS pentru stagii scurte de predare în străinătate	UMFST-PO-RI-03	revizie
6.	Activitatea de plecare a personalului didactic cu funcții administrative și a personalului nedidactic în cadrul programului Erasmus pentru stagii scurte de formare în străinătate	UMFST-PO-RI-05	revizie
7.	modalitatea de plecare a studenților cu mobilități Erasmus+ în străinătate, Facultatea de Inginerie și Tehnologia Informației, Facultatea de Științe și Litere "Petru Maior", Facultatea de Economie și Drept	UMFST-PO-RI-08	revizie
8.	Recrutarea și selecția personalului angajat pe posturi în afara organigramei în cadrul proiectelor finanțate din fonduri externe nerambursabile	UMFST-PO-PEC-08	revizie
9.	Recrutarea și angajarea echipelor de implementare a proiectelor finanțate din surse publice sau private (naționale și internaționale)	UMFST-PO-PEC-09	nou elaborată
10.	Evaluarea internă a programelor de studii	UMFST-PS-AC-05	nou elaborată
11.	Organizarea și gestionarea grădinii botanice	UMFST-PO-GB-01	revizie
12.	Desfășurarea probei de competență lingvistică din cadrul examenului de licență a absolvenților UMFST G.E.Palade Tg.Mures	UMFST-PO-DD-11	revizie
13.	MODUL DE DESFĂȘURARE A PROCESULUI DE PREADMITERE	UMFST-PO-DD-13	revizie
14.	Desfășurarea examenului de evaluare a competențelor lingvistice din cadrul concursului de admitere la studii de doctorat la școlile doctorale ale I.O.S.U.D.	UMFST-PO-DD-14	nou elaborată
15.	Prelungirea certificatelor de competență lingvistică	UMFST-PO-DD-15	nou elaborată

	eliberate de compartimentul de certificare lingvistică al Universității de Medicină, Farmacie, Științe și Tehnologie „George Emil Palade” din Târgu Mureș		
16.	Modul de prestare a serviciilor medicale de specialitate în Centrul Integrat de Medicină Dentară	UMFST-PO-CIMD-01	revizie
17.	Organizarea și desfășurarea activității în cadrul Compartimentului Publicații Științifice	UMFST-PO-CPS-01	nou elaborată
18.	Relaționarea cu reprezentanții mediului economic și instituțional	UMFST-PO-RPM-01	nou elaborată
19.	Modalitatea de acordare a suportului financiar cadrelor didactice și cercetătorilor din cadrul UMFST G.E. Palade Tg. Mureș, pentru publicarea articolelor indexate în baza de date Web of Science - Clarivate Analytics	UMFST-PO-UCSDT-01	nou elaborată

1.5.4. Programul de monitorizare a obiectivelor - PMO

Programul de monitorizare a obiectivelor este utilizat ca instrument de control care reflectă gradul de îndeplinire a obiectivelor stabilite anual prin Planul operațional la nivel de universitate.

În Planul operațional pe anul 2021, întocmit de Rectorul universității, au fost stabilite 65 de obiective, grupate pe domenii aflate în strânsă legătură cu principiile de asigurare a calității educației: învățământ, cercetare științifică, dezvoltarea învățământului clinic, managementul academic, resursa umană, relația cu studenții, relația cu societatea.

Programul de monitorizare a obiectivelor este în curs de analiză și completare de către responsabilii de procese. Din prelucrarea datelor transmise până în acest moment (din cei 44 de responsabili de procese au răspuns cca 20) rezultă că cca 85% dintre obiective au fost îndeplinite.

Cauzele îndeplinirii parțiale ale unor obiective sunt determinate de procese mai complexe aflate în derulare (implementarea unor noi aplicații/platforme informatice de evidență sau de lucru, lucrări de investiții etc) sau de situații determinate de evoluția pandemiei (amânarea/anularea unor evenimente, manifestări, activități etc). Acestea rămân în monitorizare și, în funcție de diminuarea efectelor cauzelor care le-au determinat, vor fi continuate sau se va analiza necesitatea/oportunitatea demarării/continuării lor.

1.5.5. Sincronizarea SMC cu activitățile didactice, de cercetare și administrative din campusul secundar din Hamburg, Germania

Urmare a dezvoltării continue a infrastructurii de predare respectiv creșterea numărului și tipului de activități derulate în cadrul campusului secundar din Hamburg, Germania, s-a impus crearea unei noi poziții de conducere secundată (director adjunct) în DAC responsabilă pentru armonizarea SMC al Universității cu activitățile comune și respectiv specifice ce se derulează în campusul secundar. Activitățile de sincronizare, armonizare și adaptare specifică au debutat începând cu semestrul întâi al anului universitar 2021-2022 și se preconizează a continua pe tot parcursul anului 2022.



1.6. Concluzii

Din analiza activității DAC pentru anul 2021 rezultă necesitatea ca departamentul să intervină pentru materializarea unor oportunități, precum și pentru eliminarea unor posibile riscuri care pot afecta îmbunătățirea continuă a SMC al universității prin:

- 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 cerințelor de acreditare /autorizare aplicabile la nivel instituțional sau pe programe de studii, a prevederilor legale și de reglementare aplicabile, precum și pentru a asigura un sistem de control intern managerial cu grad de implementare conform.

- 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. (exemplu: armonizarea grilelor de notare, respectiv de interpretare a rezultatelor la evaluarea satisfacției pentru serviciile oferite de universitate - evaluarea activității cadrelor didactice de către studenți, evaluarea unor servicii suport etc).

- Conștientizarea continuă a 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.

- 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

- 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.

Director
Departament de Asigurare a Calității,
Prof. dr. Corneliu Tanase