



RDAC-2020-01

RAPORT DE ACTIVITATE AL DEPARTAMENTULUI DE ASIGURARE A CALITĂȚII - 2019

În cursul anului 2019, Departamentul de Asigurare a Calității a derulat activitățile necesare pentru realizarea principalelor obiective specifice stabilite, după cum urmează:

- Promovarea excelenței în activitățile didactice și administrative prin controlul calității;
- Asigurarea, menținerea, îmbunătățirea funcționării continue a sistemului de management al calității (SMC) 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.

Rezultatele așteptate, stabilite în concordanță cu Planul strategic, respectiv în Planul operațional ale Departamentului, precum și cu Programul de îmbunătățire a sistemului de management al calității implementat, au vizat îmbunătățirea continuă a tuturor proceselor educaționale și administrative, urmărindu-se în același timp respectarea cerințelor legale și reglementate aplicabile domeniilor de activitate ale universității.

De asemenea, activitățile Departamentului de Asigurare a Calității (DAC) s-au derulat în colaborare cu Comisia de monitorizare pentru implementarea și dezvoltarea sistemului de control intern managerial pentru corelarea cerințelor reglementate pentru asigurarea calității, cu cerințele legale privind controlul intern specific entităților publice.



Prin implementarea și monitorizarea îndeplinirii cerințelor specifice managementului calității în cadrul universității se urmărește:

- îndeplinirea cerințelor și creșterea continuă a gradului de satisfacție a studenților, a celorlalți membri ai comunității universitare, precum și a celorlalte părți interesate;
- evaluarea gradului de asigurare a infrastructurii și a unui mediu de lucru adecvat pentru asigurarea desfășurării corespunzătoare a tuturor proceselor și a resurselor necesare pentru atingerea obiectivelor stabilite ;
- asigurarea conformării activităților desfășurate la legislația și reglementările aplicabile;
- analiza rezultatelor și identificarea oportunităților pentru îmbunătățirea continuă a performanțelor și eficacității sistemului de management al calității.

Pentru menținerea certificării funcționării SMC conform cerințelor standardului SR EN ISO 9001:2015, universitatea derulează activități prin intermediul D.A.C., care asigură:

- monitorizarea menținerii îndeplinirii cerințelor standardului SR ISO 9001:2015 în cadrul proceselor existente, corelate permanent cu modificările legislative și organizatorice intervenite;
- monitorizarea și analiza actualității, adecvării și utilității documentelor SMC în funcție de cerințele standardului ISO 9001:2015 și a altor prevederi legale și de reglementare pentru a se realiza revizuirea acestora, dacă este cazul;
- monitorizarea, analiza, evaluarea proceselor prin intermediul auditurilor interne programate sau suplimentare pentru identificarea și implementarea măsurilor de îmbunătățire adecvate;
- diseminarea rezultatelor obținute în cadrul proceselor de evaluare internă și externă pentru conștientizarea personalului privind eficacitatea funcționării SMC;



- instruirea continuă a personalului pentru înțelegerea și implementarea cerințelor standardului SR ISO 9001:2015 și corelarea acestuia cu alte cerințe aplicabile.

Obiectul activităților de evaluare, analiză și stabilire de măsuri a urmărit în permanență cuantificarea unor rezultate care să fie relevante pentru raportare sau utilizate ca dovezi pentru implementarea SMC, dar și pentru alte situații reglementate (auto/evaluări ARACIS, EUA, sistem de control intern managerial și altele).

Departamentul de Asigurare a Calității a asigurat derularea evaluărilor periodice interne, conform procedurilor regulamentelor sau metodologiilor interne, pentru a cuantifica nivelul satisfacției clienților interni pentru serviciile oferite de universitate și pentru a preveni, prin măsuri adecvate, apariția unor eventuale neconformități.

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

1. Evaluarea anuală a performanțelor cadrelor didactice

În cursul anului 2019, s-a realizat evaluarea anuală a performanțelor cadrelor didactice în baza Metodologiei proprii de evaluare.

Tipuri de evaluări reglementate de Metodologia proprie:

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

Rezultatele se vor centraliza, după încheierea evaluării pentru semestrul al II-lea al anului universitar 2019-2020, în rapoartele de sinteză întocmite la nivel



de facultăți și se vor analiza de către CEAC la nivelul facultăților, respectiv CEAC pe universitate în vederea stabilirii măsurilor de îmbunătățire corespunzătoare.

Rolul DAC a fost acela 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 utilizată și comunicarea rezultatelor evaluării către conducerea facultăților pentru a fi analizate și transmise cadrelor didactice pentru stabilirea măsurilor de îmbunătățire.

2. Evaluarea cadrelor didactice de către studenți

Procesul de evaluare a activității cadrelor didactice de către studenți pentru anul universitar 2018-2019, se realizează online, pe aplicațiile utilizate de facultăți. Prin utilizarea acestor aplicații se urmărește asigurarea accesului la evaluare a unui număr cât mai mare de studenți, asigurarea obiectivității, transparenței și relevanței rezultatelor prin transpunerea acestora sub forma unor rapoarte care vor fi utilizate ca instrument de evaluare a calității procesului educațional și stabilirea unor direcții de dezvoltare/ îmbunătățire a actului educațional și de cercetare care să ducă la satisfacerea cerințelor clienților principali ai Universității: studenții.

De menționat că procesul de evaluare a activității cadrelor didactice de către studenți, din cadrul facultăților provenind de la Universitatea „Petru Maior,, respectiv evaluarea satisfacției absolvenților acestor facultăți, pentru anul universitar 2018-2019, este încă în derulare, utilizându-se aplicații create în cadrul UPM. Pentru armonizarea aspectelor supuse evaluării, respectiv pentru o interpretare unitară a rezultatelor, DAC va face demersurile necesare pentru revizuirea chestionarelor utilizate pentru tipurile de evaluare menționate anterior, perioadele de evaluare, respectiv responsabilitățile aferente.

Rezultatele sintetice, pentru evaluările pe facultățile din domeniul medical, pentru anul universitar 2018-2019 sunt redată în tabelul 1.



Tabel 1 Rezultatele sintetice, pentru facultățile din domeniul medical, pentru anul universitar 2018-2019 referitoare la evaluarea cadrelor didactice de către studenți

Semestrul	I			II		
	Medicina	Farm	MD	Medicina	Farm.	MD
Nr. Evaluatori – studenți	229	70	67	53	29	26
Nr. Evaluați – cadre didactice	306	70	148	37	19	20
Media	4,44	4,44	4,22	3,24	4,37	3,55

3. Evaluarea satisfacției absolvenților UMFST „G.E. Palade” din Târgu Mureș - facultățile cu profil medical

Evaluarea absolvenților Facultăților de Medicină, de Medicină Dentară, respectiv de Farmacie a fost realizată în perioada septembrie - octombrie 2019. Au fost chestionați 318 de absolvenți. Aspectele evaluate au fost: calitatea, actualitatea și utilitatea cunoștințelor teoretice de la cursuri; calitatea, actualitatea și utilitatea temelor studiate la pregătirea practică; relevanța și utilitatea cursurilor pentru specializarea aleasă; numărul și varietatea cursurilor opționale/ facultative oferite; pregătirea profesională a cadrelor didactice; interactivitatea și atractivitatea modului de predare; modalitatea de evaluare și notare a cunoștințelor; oportunitățile de studiu în străinătate; oportunități de dezvoltare profesională; calitatea spațiilor de pregătire teoretică și practică; dotarea Bibliotecii; acordarea de sprijin, consiliere și ajutor studenților; calificativul general acordat universității; nivelul de pregătire profesională oferit de universitate absolvenților; măsura în care diploma de absolvent al UMFST „G.E.Palade” Tg. Mureș asigură absolvenților accesul pe piața muncii.

Evaluarea satisfacției absolvenților în ceea ce privește desfășurarea activităților educaționale din cadrul universității este relevantă, deoarece propune potențialul eliminării aspectelor ne semnificative identificate. Media generală obținută pe universitate este de 3,26, care indică nivelul satisfacției absolvenților respondenți, această valoare corespunde calificativului bine.

Cele mai ridicate valori, corespunzătoare calificativului foarte bine, se referă la dotarea bibliotecii (3,5), respectiv la pregătirea profesională a cadrelor



didactice (3,4) și oportunități de dezvoltare profesională (3,4). O medie mai scăzută, corespunzătoare calificativului bine aparține următorilor itemi: modalitatea de evaluare a cunoștințelor (2,9), calitatea, actualitatea și utilitatea temelor studiate la pregătirea practică (3), Interactivitatea și atractivitatea modului de predare (3), care împreună cu recomandările exprimate ale absolvenților, indică o solicitare spre îmbunătățire.

În ceea ce privește satisfacția absolvenților pe diferite programe de studii, cea mai ridicată medie generală (3,46) a rezultat în cazul absolvenților programelor de lungă durată de la Facultatea de Farmacie, iar în cazul absolvenților de la programele de scurtă durată media cea mai ridicată a rezultat la programul de studiu Cosmetică medicală, valoarea fiind de 3,4.

4. 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 aprilie 2019 - septembrie 2019. În cadrul acestui proces 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.

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 2.

Tabel 2 Rezultate referitoare la evaluarea internă privind gradul de satisfacție al studenților și cadrelor didactice în legătură cu serviciile oferite de universitate

Compartiment	Media obținută	Chestionare completate	Calificativ
Biblioteca	3,49	115	foarte bine
Căminele studențești	2,58	980	bine
Compartiment Microcantina	3,55	57	foarte bine
Secretariatul Facultății de Medicină	3,26	87	foarte bine
Școala Doctorală de Medicină și Farmacie- (doctoranzi)	3,85	72	foarte bine
Școala Doctorală de Medicină și Farmacie (<i>masteranzi Cercetare științifică medico-farmaceutică</i>)	3,69	59	foarte bine
Departamentul de Asigurare a Calității	3,95	14	foarte bine
Centrul Avansat de Cercetări Medicale și Farmaceutice (CCAMF)	3,98	14	foarte bine
Revista <i>Acta Medica Marisensis – Seria Medica</i>	3,52	82	foarte bine
Spațiile de cazare ALMA MATER	4,00	40	foarte bine
Compartimentul Audit Public Intern	4,00	6	foarte bine
Registratura Generală a Universității	3,92	45	foarte bine
Serviciul Tehnic Mentenanta Patrimoniu	3,84	34	foarte bine
Compartimentul de Evaluare Internă a Programelor de Studii și Curriculă Universitară (CEIPSCU)	4,00	9	foarte bine
Serviciul Resurse Umane	3,88	18	foarte bine
Compartiment Rezidentiat și Cursuri Postuniversitare	4,00	13	foarte bine
Compartiment situatii de urgenta	3,94	28	foarte bine
Departamentul de Consiliere, Orientare Profesională și Informare Studenți (UMF)	3,81	100	foarte bine
Departamentul de Consiliere, Orientare Profesională și Informare Studenți (ST)	3,71	100	foarte bine
Serviciul Grădina Botanică	3,39	31	foarte bine



Serviciul Rețele de Calculatoare, Comunicații și Informatizare	4,00	57	foarte bine
Compartiment Baza Sportivă (Piscină)	3,65	141	foarte bine
Serviciul Juridic, SSM, Medicina Muncii și Protecția Datelor	3,96	30	foarte bine

Din prelucrarea datelor obținute rezultă următoarele aspecte:

- La **Biblioteca Universității** au fost apreciate cu un punctaj corespunzător calificativului foarte bine condițiile de confort oferite de sediul bibliotecii (3,71), de dotarea bibliotecii cu echipamente electronice (3,51), dotarea bibliotecii cu manuale/materiale suport pentru cursuri și lucrări practice (3,50), respectiv la platforma de date online accesibilă în cadrul bibliotecii (3,38). Indicatorul punctat de subiecții evaluării, cu o medie mai mică (3,36) se referă la dotarea bibliotecii cu exemplare din editorialele românești/internaționale. Activitatea Bibliotecii, evaluată pe baza criteriilor enumerate, corespunde calificativului **foarte bine**.

- La **căminele studențești**, rezultatul general al evaluării corespunde calificativului **bine**. Subiecții chestionați apreciază cel mai mult noul sistem de acces informatizat la intrarea în căminele studențești (2,93), tarifele de cazare raportate la condițiile din cămine (2,78), relațiile student-serviciul social, condițiile de cazare din cămine (2,58), serviciile de curățenie din căminele studențești și din jurul acestora (2,58) care corespund calificativului bine. Indicatorii care se referă la relațiile student-administrator cămin (2,50), criteriile de ocupare a locurilor în cămine stabilite prin regulamentul de cazare al studenților (2,27), respectiv, dotarea sălilor de lectură din cămine (2,10) se integrează în aria calificativului satisfăcător.

- Pentru activitatea **Serviciului Microcantină**, media punctajelor obținută pentru toate majoritatea aspectelor supuse evaluării serviciilor oferite corespunde calificativului **foarte bine**. Criteriile de evaluare care au primit cele mai mari punctaje se referă la abilitățile personalului angajat (3,83), corelarea între programul de funcționare al cantinei și orarul activităților din universitate (3,66) și apoi diversitatea meniurilor oferite de microcantină (3,62). Indicatorul condițiile de confort oferite de cantină (2,93)



a obținut cel mai mic punctaj, corespunzător calificativului bine, o parte din recomandări și propuneri se referă la mărirea spațiului și numărului de mese.

- La evaluarea serviciilor de **secretariatul Facultății de Medicină** (în special în ceea ce privește interacțiunea cu studenții) rezultă calificativului general **foarte bine**, în creștere față de evaluarea precedentă. Criteriile apreciate la nivelul foarte bine sunt cele referitoare la comportamentul personalului din cadrul secretariatului Decanatului (3,49), respectiv comunicarea, posibilitatea intrării în contact direct cu personalul administrativ din cadrul decanatului (3,31), promptitudinea și corectitudinea cu care sunt soluționate solicitările (3,29), comunicarea cu Decanatul (3,26), iar transmiterea informațiilor administrative relevante în timp util (3,12), cu o ușoară creștere, corespunde calificativului bine.

- Evaluarea activităților din cadrul **Școlii Doctorale de Medicină și Farmacie** a obținut medii corespunzătoare calificativului **foarte bine**, atât din partea doctoranzilor, cât și a masteranzilor. Doctoranzii au apreciat cel mai mult nivelul de îndrumare științifică și monitorizare a activității din partea conducătorului de doctorat, respectiv nivelul de îndrumare și monitorizare pentru respectarea eticii științifice și universitare din partea conducătorului de doctorat (4,00). Majoritatea criteriilor se situează pe un nivel corespunzător calificativului foarte bine. Pentru calitatea spațiilor de pregătire, laboratoare de cercetare, spații de simulare, s-a acordat media 3,75, căreia îi corespunde calificativul foarte bine. Au fost mai puțin apreciate de către doctoranzi Conținutul disciplinelor predate în cadrul programului bazat pe studii universitare avansate (3,65) și Actualitatea și conținutul informațiilor postate pe site-ul Școlii Doctorale (3,65). Masteranzii din cadrul Programului de studii universitare de master Cercetare științifică medicofarmaceutică au acordat pentru toate activitățile derulate calificativul foarte bine. Cele mai mari medii (3,96) au fost obținute de criteriile: nivelul de îndrumare științifică și monitorizare a activității din partea coordonatorului lucrării de disertație; comunicarea cu cadrele didactice/conducătorul lucrării de disertație, respectiv comunicarea cu personalul secretariatului Școlii Doctorale.



- **Revista Acta Marisiensis – Seria Medica** evaluată cu media 3,52 se încadrează în aria calificativului **foarte bine**. Toate criteriile de evaluare au întrunit medii aferente calificativului foarte bine: comunicarea cu reprezentanții Revistei Acta Medica Marisiensis (3,32), serviciile oferite de Revista Acta Medica Marisiensis (3,56), procesul de verificare/prelucrare a materialelor în vederea publicării (3,58), ușurința cu care se accesează Editorial Manager, precum și pașii de parcurs pentru transmiterea materialelor spre publicare (3,48).

- Pentru **Registratura Generală a Universității** calificativul general de evaluare este **foarte bine** (media 3,92). Criteriile de evaluare, care au obținut toate medii corespunzătoare calificativului foarte bine, au fost: promptitudinea cu care solicitările au fost soluționate/ respectarea termenelor stabilite; modul (gradul) în care au fost îndeplinite cerințele, clar exprimate; colaborarea cu personalul din cadrul compartimentului; receptivitatea compartimentului la preluarea solicitărilor; suportul profesional acordat de personalul din cadrul compartimentului pentru soluționarea solicitărilor; influența calității serviciilor oferite de către Registratură asupra activității compartimentului care a făcut evaluarea.

Din analiza rezultatelor pentru procesul de evaluare a satisfacției membrilor comunității universitare pentru serviciile educaționale și administrative oferite rezultă un aspect care necesită îmbunătățire imediată: materializarea rezultatelor în oportunități/măsurile de îmbunătățire, aspect care nu a fost realizat de către toate compartimentele, situație constatată cu precădere în cadrul auditurilor interne ale calității.

5. Rezultatele auditurilor interne privind funcționarea SMC

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.

Numărul auditurilor interne programate și realizate a crescut de la 31 în 2018 la 39 în 2019, ca urmare a extinderii SMC în contextul noii structuri



organizaționale. 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. De asemenea, pe baza unei sesizări privind o situație cu potențial de neconformitate pentru procesul privind circuitul documentelor s-a realizat un audit suplimentar pentru acest proces. Prin concluzia auditului s-a formulat o neconformitate privind nerespectarea prevederilor procedurii care descrie circuitul documentelor. Neconformitatea a fost soluționată – s-a implementat corecția prin revizuirea procedurii și s-au realizat acțiunile corective stabilite. La următorul audit programat se va evalua eficacitatea acțiunii corective.

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

- elaborarea/revizuirea/actualizarea unor documente SMC specifice-regulamente, proceduri, instrucțiuni de lucru – aspect obligatoriu prevăzut și de cerințele sistemului de control intern managerial;
- adaptarea formei și a conținutului documentelor utilizate de structurile provenite din Universitatea „Petru Maior” (în special facultățile) la informațiile documentate definite și utilizate în cadrul SMC;
- îmbunătățirea înregistrării, păstrării și asigurării trasabilității documentelor;
- revizuirea și actualizarea fișelor de post, cu accent pe verificarea minuțioasă a tuturor elementelor din conținutul acestora;



- revizuirea/ actualizarea/ monitorizarea planului anual de formare profesională și monitorizarea gradului de realizare a formelor de instruire propuse;
- realizarea/ monitorizarea / evaluarea satisfacției clienților interni privind serviciile oferite de către compartimentele de specialitate;
- stabilirea și monitorizarea realizării măsurilor de îmbunătățire rezultate din analiza aspectelor semnalate în procesul de evaluare a satisfacției clienților interni privind serviciile oferite de către compartimentele de specialitate.

Pentru a obține o îmbunătățire certă și de lungă durată în dreptul aspectelor semnalate, DAC va propune în Planul de formare profesională pentru anul 2020 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.

6. Auditul extern privind funcționarea SMC

În cursul anului 2019 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, asigurat de către organismul de certificare TÜV-Austria România, privind funcționarea sistemului de management al calității au fost pozitive, fiind apreciat modul de implementare a standardului ISO 9001:2015.



Auditul extern a avut ca rezultat **recertificarea SMC din cadrul UMFST „G.E. Palade” Tg. Mureș.**

7. Evaluarea externă a programelor de studii de către ARACIS

În cursul anului 2019 a existat o activitate intensă 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, este redată mai jos în Tabelul 3 și Tabelul 4.

Tabel 3. Situația programelor de studii supuse evaluării externe ARACIS pentru nivelul de studii LICENȚĂ

Facultatea	Domeniul de Licența	Programul de studii - licență (specializarea)	Avizul ARACIS
Medicină	Sănătate	Medicină (în limba română)	Menținerea acreditării
Medicină	Sănătate	Medicină (în limba maghiară)	Menținerea acreditării
Medicină	Sănătate	Nutriție și dietetică	Menținerea acreditării
Medicină	Sănătate	Balneofizio-kinetoterapie	Menținerea acreditării
Inginerie	Inginerie industrială	Tehnologia construcțiilor de mașini	Menținerea acreditării
Inginerie	Ingineria sistemelor	Automatică și informatică aplicată	Menținerea acreditării
Inginerie	Științe inginerești aplicate	Inginerie medicală	Autorizare
Economie și Drept	Științe administrative	Administrație publică	Încredere limitată – Menținerea acreditării
Economie și Drept	Drept	Drept	Menținerea acreditării

Tabel 4. Situația programelor de studii supuse evaluării externe ARACIS pentru nivelul de studii MASTERAT

Domeniul de masterat	Programul de studii - masterat	Avizul ARACIS
Farmacie	Cosmetologie și dermofarmacie	Acreditat
Ingineria sistemelor	Sisteme automate de conducere a proceselor industriale	Menținerea acreditării



Inginerie energetică	Managementul sistemelor de energie	Menținerea acreditării
Inginerie și management	Managementul sistemelor calității	Menținerea acreditării
Inginerie industrială	Proiectare și fabricație asistate de calculator	Menținerea acreditării
Informatică	Tehnologia informației	Menținerea acreditării
Filologie	Istoria literaturii și sistemul criticii literare	Menținerea acreditării
Filologie	Studii anglo-americane (în limba engleză-Anglo-American Studies)	Menținerea acreditării
Istorie	Elitele, cultura și construcția europeană	Menținerea acreditării
Istorie	Istorie mondială, sisteme și relații internaționale	Menținerea acreditării
Management	Managementul afacerilor	Menținerea acreditării
Management	Managementul resurselor umane	Menținerea acreditării
Contabilitate	Contabilitate și audit	Menținerea acreditării
Financiar	Gestiune financiar bancară	Menținerea acreditării
Științe administrative	Masterat profesional european de administrație publică /cu schimbarea denumirii în Administrația publică și politici europene	Menținerea acreditării

8. 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 optimizat 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.

9. Modificări/îmbunătățiri ale documentelor specifice SMC

Documentația sistemului de management al calității conține:

- Manualul Calității-01 Ed. 2, rev. 2
- 3 proceduri de sistem



- 167 proceduri operaționale
- 36 instrucțiuni de lucru
- 81 regulamente și metodologii
- 4 coduri

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 2019 au fost continuate verificarea, revizuirea și armonizarea a unui număr considerabil de documente cuprinse în sistemul de management al calității.

S-a intervenit asupra următoarelor tipuri de documente SMC:

- **Manualul calității** –revizie ediție;
- **Proceduri:** au fost elaborate 17 proceduri noi și au fost realizate 42 de revizii asupra procedurilor noi sau deja existente, respectiv au fost retrase 10 proceduri;
- **Regulamente:** au fost elaborate 5 regulamente noi, au fost modificate 22 regulamente, respectiv a fost retras 1 regulament.

În total, au fost elaborate ori s-a intervenit asupra a 87 regulamente și proceduri, din totalul de 292 documente SMC.

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>

10. Lista de evidență a procedurilor și regulamentelor noi/ revizuite în 2019

REGULAMENTE
Organigrama UMFST
Metodologia proprie pentru ocuparea posturilor didactice și de cercetare
Regulament instituțional al IOSUD
Regulamentul de organizare și funcționare (ROF) a UMFST Tg. Mureș
Regulamentul electoral
Regulamentul didactic și de activitate profesională a studenților
Regulamentul de organizare și desfășurare a concursului de admitere în ciclul de licență
Regulamentul examenului de licență
Regulament privind activitatea preparatorilor-demonstratori și a internilor
Metodologia de organizare și desfășurare a examenelor de disertație la masterat
Regulament de organizare și funcționare al Școlii doctorale
Regulament de atribuire a gradației de merit
Metodologia de organizare a referendumului la nivelul Universității de Medicină, Farmacie, Științe și Tehnologie din Târgu Mureș pentru alegerea modalității de desemnare a Rectorului
Regulament de recunoaștere a perioadelor de studii sau de plasament efectuate în cadrul mobilităților ERASMUS+
Regulamentul privind organizarea și funcționarea Departamentului de Consiliere, Orientare Profesională și Informare Studenți al Universității de Medicină, Farmacie, Științe și Tehnologie „G.E. Palade” din Tg. Mureș
Regulamentul privind organizarea și funcționarea căminelor studențești
Regulamentul privind organizarea și funcționarea Serviciului Social Administrativ
Regulamentul de organizare și funcționare a Bazei sportive
Regulamentul de organizare și funcționare a Biroului de rețele, comunicații și informatizare
Metodologie proprie privind organizarea și desfășurarea examenului de promovare în cariera didactică în cadrul Universității de Medicină, Farmacie, Științe și Tehnologie din Târgu Mureș
Regulament privind organizarea și funcționarea spațiilor de cazare, altele decât căminele studențești
Metodologia electorală la IOSUD



Regulamentul politicii de securitate IT la UMFST Tg-Mureș
Regulamentul de organizare și funcționare a studiilor universitare de masterat în cadrul - IOSUM
Regulamentul de organizare și funcționare Centru de Recuperare și Instruire "Salus per Aquam"
Metodologia privind organizarea admiterii în ciclul de studii universitare de masterat
Regulament privind însemnele și simbolurile proprii ale Universității de Medicină, Farmacie, Științe și Tehnologie „G.E. Palade” din Târgu Mureș
PROCEDURI
Organizarea și desfășurarea procedurilor de achiziție publică
Desfășurarea achizițiilor publice prin cumpărare directă
Realizarea obiectivelor de investiții și a lucrărilor de intervenții
Procesul de admitere la studii universitare de doctorat la Școala Doctorală de Medicină și Farmacie
Recunoașterea calității de conducător de doctorat sau abilitare, obținută în instituții de învățământ superior acreditate din străinătate
Finalizarea studiilor universitare de doctorat din cadrul IOSUD
Procesul de admitere la studii universitare de doctorat în cadrul Școlii Doctorale de Litere, Științe Umaniste și Aplicate
Recunoașterea diplomei de doctor și a titlului de doctor
Admiterea în ciclul de studii universitare de licență
Tratarea reclamațiilor
Circuitul documentelor
Activitatea de perfecționare a pregătirii profesionale ale angajaților
Calculul drepturilor salariale ale angajaților
Întocmirea, actualizarea și aprobarea fișelor de post
Organizarea și conducerea contabilității fondurilor Erasmus+
Redactarea și publicarea articolelor
Modalitatea de venire a studenților străini cu burse Erasmus în România
Modalitatea de plecare a studenților români cu burse Erasmus în străinătate
Plecarea cadrelor didactice în cadrul programului ERASMUS pentru stagii scurte de predare în străinătate
Venirea cadrelor didactice de la universități partenere în cadrul programului ERASMUS
Activitatea de plecare a personalului didactic cu funcții administrative și a personalului nedidactic în cadrul programului Erasmus pentru stagii scurte de formare în străinătate
Activitatea de plecare a cadrelor didactice de la Facultatea de Inginerie și Tehnologia Informației, Facultatea de Științe și Litere „Petru Maior”, Facultatea de Economie și Drept pentru stagii scurte de predare în străinătate în cadrul programului Erasmus+
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
Elaborarea proiectelor de finanțare nerambursabilă națională și internațională



Implementarea proiectelor de finanțare nerambursabilă națională și internațională
Inventarul funcțiilor sensibile
Activitatea de organizare a concursului de rezidențiat
Activitatea de rezidențiat pentru cetățenii din state non-UE studii de specializare prin rezidențiat
Activitatea de organizare a cursurilor postuniversitare
Depanare, mentenanță sisteme de calcul
Administrarea conținutului informațional al paginii web
Administrarea adreselor de e-mail instituționale
Tratarea deranjamentelor în rețeaua internă de comunicații voce
Plata burselor și ajutoarelor sociale
Închirierea spațiilor/terenurilor temporar disponibile
Casarea mijloacelor fixe și a obiectelor de inventar
Colectarea selectivă a deșeurilor
Închirierea de biciclete
Închirierea bunurilor imobile sau a spațiilor disponibile
Exploatarea parcarilor și zonelor de staționare aflate pe domeniul privat al UMFST „G.E.Palade” Tg. Mureș
Ocuparea posturilor didactice cu cadre didactice asociate
Admiterea la programul de studii în limba engleză
Realizarea transferurilor și detașărilor medicilor rezidenți între centrele de pregătire
Consultanță metodologică și biostatistică
Modalitatea de desfășurare a examenelor pe bază de teste scrise la facultățile cu profil medical
Competiția internă pentru granturi de cercetare științifică
Competiția internă pentru granturi de cercetare științifică - colective de cercetare
Gestionarea urgențelor medicale survenite pe parcursul examinării/ monitorizării pacienților în Laboratorul de Explorări Funcționale
Managementul pacienților monitorizați în zona de staționar a Laboratorului de Explorări Funcționale
Managementul pacienților examinați în zona de ambulator a Laboratorului de Explorări Funcționale
Monitorizarea integrării absolvenților pe piața muncii
Modul de întocmire a fișelor de disciplina
Modul de organizare a cursurilor de instruire pentru personalul didactic în cadrul procesului de reforma curriculara
Aplicarea metodei de predare de tip team based learning pe parcursul cursurilor
Activitatea de tratare a reclamațiilor/sesizărilor în Cadru Comisiei de Etică și Deontologie a UMFST TGM
Funcționarea și utilizarea studioului TV UMFST Live
Recunoașterea funcțiilor didactice obținute în străinătate



Concluzii și măsuri de îmbunătățire

Din analiza activității DAC pentru anul 2019 rezultă necesitatea ca departamentul să intervină pentru materializarea unor oportunități, precum și pentru eliminarea unor posibile riscuri care pot afecta îmbunătățirea continuă a SMC la universității prin următoarele activități:

- 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.
- îmbunătățirea înregistrării, păstrării și asigurării trasabilității documentelor cu accent special la nivelul disciplinelor de studiu;
- crearea cadrului organizatoric și administrativ pentru pregătirea uniformă și centralizată a anexelor obligatorii a dosarelor de evaluare ARACIS;
- regândirea și posibila extindere a modalităților de evaluare a cadrelor didactice de către studenți în vederea îmbunătățirii și eficientizării acestui proces.

Director Departament de Asigurare a Calității,
Conf. univ. dr. Corneliu Tanase