



# MANUALUL CALITĂȚII

## MC-01

**APROBAT,  
RECTOR**  
Prof. dr. Leonard Azamfirei

**ELABORAT,  
RMC**  
Prof. dr. Corneliu Tanase

Copie controlată: ☐

Copie necontrolată: ☒

Ediția/revizia: 2/3

Data: 19.12.2022

Pag.: 58 Ex. nr.: 1





## CUPRINSUL ȘI STADIUL REVIZIILOR MC

| Nr. cap. | Denumire capitol/subcapitol                                                                                                                                       | Nr. ed./rev |  |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--|
| 0        | Cuprinsul și revizia MC                                                                                                                                           | 2/3         |  |
| 1        | Misiunea, politica privind calitatea și obiectivele generale ale Universității de Medicină, Farmacie, Științe și Tehnologie „George Emil Palade”, din Târgu Mureș | 2/3         |  |
| 2        | Generalități                                                                                                                                                      | 2/3         |  |
| 2.1      | Scurt istoric al Universității Medicină, Farmacie, Științe și Tehnologie „George Emil Palade”, din Târgu Mureș                                                    | 2/3         |  |
| 2.2      | Scop și domeniu de aplicare                                                                                                                                       | 2/3         |  |
| 2.3      | Documente de referință                                                                                                                                            | 2/3         |  |
| 3        | Terminologie și abrevieri                                                                                                                                         | 2/3         |  |
| 4.       | Contextul organizației                                                                                                                                            | 2/3         |  |
| 4.1      | Înțelegerea organizației și a contextului în care activează                                                                                                       | 2/3         |  |
| 4.1.1.   | Factori externi (Analiza PEST)                                                                                                                                    | 2/3         |  |
| 4.1.2    | Factori interni (Analiza SWOT)                                                                                                                                    | 2/3         |  |
| 4.2      | Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate                                                                                                     | 2/3         |  |
| 4.3.     | Descrierea SMC                                                                                                                                                    | 2/3         |  |
| 4.4.     | Sistemul de management al calității și procesele sale                                                                                                             | 2/3         |  |
| 5.       | Leadership                                                                                                                                                        | 2/3         |  |
| 5.1      | Leadership și angajament                                                                                                                                          | 2/3         |  |
| 5.1.1    | Generalități                                                                                                                                                      | 2/3         |  |
| 5.1.2.   | Orientarea către client                                                                                                                                           | 2/3         |  |
| 5.2.     | Politica referitoare la calitate                                                                                                                                  | 2/3         |  |
| 5.2.1    | Stabilirea politicii referitoare la calitate                                                                                                                      | 2/3         |  |
| 5.2.2.   | Comunicarea politicii referitoare la calitate                                                                                                                     | 2/3         |  |
| 5.3.     | Roluri organizaționale, responsabilități și autorități                                                                                                            | 2/3         |  |
| 6.       | Planificare                                                                                                                                                       | 2/3         |  |
| 6.1.     | Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților                                                                                                                | 2/3         |  |
| 6.2.     | Obiectivele referitoare la calitate și planificarea realizării lor                                                                                                | 2/3         |  |
| 6.3.     | Planificarea schimbărilor                                                                                                                                         | 2/3         |  |
| 7.       | Suport                                                                                                                                                            | 2/3         |  |
| 7.1.2.   | Personal                                                                                                                                                          | 2/3         |  |
| 7.1.3    | Infrastructură                                                                                                                                                    | 2/3         |  |
| 7.1.4.   | Mediu pentru operarea proceselor                                                                                                                                  | 2/3         |  |
| 7.1.5.   | Resurse de monitorizare și măsurare                                                                                                                               | 2/3         |  |
| 7.1.6.   | Cunoștințe organizaționale                                                                                                                                        | 2/3         |  |
| 7.2.     | Competență                                                                                                                                                        | 2/3         |  |
| 7.3.     | Conștientizare                                                                                                                                                    | 2/3         |  |
| 7.4.     | Comunicare                                                                                                                                                        | 2/3         |  |
| 7.5.     | Informații documentate                                                                                                                                            | 2/3         |  |
| 7.5.1.   | Generalități                                                                                                                                                      | 2/3         |  |
| 7.5.2.   | Creare și actualizare                                                                                                                                             | 2/3         |  |
| 7.5.3.   | Controlul informațiilor documentate                                                                                                                               | 2/3         |  |
| 8.       | Operare                                                                                                                                                           | 2/3         |  |
| 8.1.     | Planificare și control operațional                                                                                                                                | 2/3         |  |
| 8.2.     | Cerințe pentru servicii                                                                                                                                           | 2/3         |  |
| 8.2.1.   | Comunicarea cu clientul                                                                                                                                           | 2/3         |  |
| 8.2.2.   | Determinarea cerințelor pentru serviciile furnizate                                                                                                               | 2/3         |  |



|        |                                                                        |     |  |
|--------|------------------------------------------------------------------------|-----|--|
| 8.2.3. | Analizarea cerințelor pentru servicii                                  | 2/3 |  |
| 8.2.4. | Modificări ale cerințelor pentru servicii                              | 2/3 |  |
| 8.3.   | Proiectare și dezvoltare a serviciilor                                 | 2/3 |  |
| 8.3.2. | Planificarea proiectării și dezvoltării                                | 2/3 |  |
| 8.3.3. | Elemente de intrare ale proiectării și dezvoltării                     | 2/3 |  |
| 8.3.4. | Controale ale proiectării și dezvoltării                               | 2/3 |  |
| 8.3.5. | Elemente de ieșire ale proiectării și dezvoltării                      | 2/3 |  |
| 8.4.   | Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior | 2/3 |  |
| 8.5.   | <b>Producție și furnizare de servicii</b>                              | 2/3 |  |
| 8.5.1. | Controlul furnizării de servicii                                       | 2/3 |  |
| 8.5.2. | Identificare și trasabilitate                                          | 2/3 |  |
| 8.5.3. | Proprietate care aparține clienților sau furnizorilor externi          | 2/3 |  |
| 8.5.4. | Păstrare                                                               | 2/3 |  |
| 8.5.5. | Activități post-livrare                                                | 2/3 |  |
| 8.5.6. | Controlul modificărilor                                                | 2/3 |  |
| 8.6.   | Eliberarea serviciilor                                                 | 2/3 |  |
| 8.7.   | Controlul elementelor neconforme                                       | 2/3 |  |
| 9.     | <b>Evaluarea performanței</b>                                          | 2/3 |  |
| 9.1.   | Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare                          | 2/3 |  |
| 9.1.2. | Satisfacția clientului                                                 | 2/3 |  |
| 9.1.3. | Analiză și evaluare                                                    | 2/3 |  |
| 9.2.   | Audit intern                                                           | 2/3 |  |
| 9.3.   | Analiza efectuată de management                                        | 2/3 |  |
| 10.    | <b>Îmbunătățire</b>                                                    | 2/3 |  |
| 10.2.  | Neconformitate și acțiune corectivă                                    | 2/3 |  |
| 10.3.  | Îmbunătățire continuă                                                  | 2/3 |  |
| 11.    | <b>Anexe</b>                                                           |     |  |
|        | Anexa 1 - Harta SMC                                                    | 2/3 |  |
|        | Anexa 2 - Subdomenii proceduri operaționale și codificarea lor         | 2/3 |  |

**LISTA DE CONTROL A REVIZIILOR MC**

| Nr. ed/r ev | Cap. / subc ap. rev.      | Pag. rev. | Data rev.   | Obiectul reviziei                                |
|-------------|---------------------------|-----------|-------------|--------------------------------------------------|
| 1/0         | -                         | -         | 31.01.2013  | Emitere inițială                                 |
| 1/1         | 2.3,<br>4.2.2<br>,<br>5.5 |           | 30.09.2014  | Necesități de îmbunătățire a SMC                 |
| 2/0         |                           |           | 10.10.2016  | Actualizare ISO 9001:2008 la ISO 9001:2015       |
| 2/1         |                           |           | 10.12.2018  | Actualizare conform modificărilor organizatorice |
| 2/2         |                           |           | 06.11. 2019 | Actualizare conform modificărilor organizatorice |
| 2/3         |                           |           | 19.12.2022  | Actualizare pentru îmbunătățire SMC              |



**CAP. 1. MISIUNEA, POLITICA PRIVIND CALITATEA ȘI OBIECTIVELE GENERALE  
ALE UNIVERSITĂȚII DE MEDICINĂ, FARMACIE, ȘTIINȚE ȘI TEHNOLOGIE „GEORGE EMIL PALADE,”  
DIN TÂRGU MUREȘ**

**UNIVERSITATEA DE MEDICINĂ, FARMACIE, ȘTIINȚE ȘI TEHNOLOGIE „GEORGE EMIL PALADE,” DIN  
TÂRGU MUREȘ (UMFST G.E. Palade Tg.Mureș)** a stabilit un sistem de management al calității în conformitate  
cu cerințele standardului ISO 9001:2015, descris în Manualul Calității.

Calitatea tuturor activităților și a rezultatelor acestora reprezintă un deziderat de fond al **UMFST G.E. Palade Tg.Mureș**, asumat prin Cartă. Universitatea urmărește în permanență, prin managementul calității, eficientizarea sistemului de calitate și, în cadrul lui, îmbunătățirea evaluării și autoevaluării activității didactice, științifice și administrative.

Prin **calitate** intenționăm ca procesul didactic și de cercetare științifică, precum și procesele administrative, să asigure satisfacerea cerințelor clienților noștri - studenți, alți membrii ai comunității universitare, precum și ale altor părți interesate, iar toți angajații noștri trebuie să își axeze activitățile și rezultatele obținute pe îmbunătățirea continuă.

Implementarea sistemului de management al calității asigură îmbunătățirea continuă a performanțelor Universității prin asigurarea încrederii privind capacitatea acesteia de a depăși cerințele clienților săi și de fi pregătită să le asigure îndeplinirea necesităților viitoare.

**MISIUNEA UMFST G.E. Palade Tg.Mureș** este de a genera și de a transfera cunoaștere către societate prin:

(1) formarea de competențe profesionale/ transversale și perfecționarea resurselor umane înalt calificate pentru o societate modernă, capabile să satisfacă, prin inserție profesională, nevoile de competență ale mediului socioeconomic;

(2) îmbogățirea și difuzarea valorilor științifice, culturale, sociale și etice;

(3) contribuția la progresul științelor fundamentale și aplicative prin cercetarea științifică pentru adevăr, materializată prin lucrări de cercetare fundamentală, aplicativă și dedicată;

(4) promovarea spiritului și a gândirii critice în rândul specialiștilor și al populației;

(5) promovarea și dezvoltarea valorilor naționale și internaționale în domeniile științific, cultural și educațional, prin cooperare academică;

(6) transferul de cunoștințe și bune practici către societate și în slujba societății prin servicii de consultanță și consiliere care să susțină dezvoltarea regională în spiritul generoaselor principii ale conceptului de dezvoltare durabilă;

(7) climat adecvat pentru dezvoltarea personală a membrilor comunității universitare;

(8) consolidarea spiritului de comunitate universitară;

(9) dezvoltarea conștiinței, a comportamentului de creștere a libertăților umane și a principiilor democrației.

**Obiectivele generale** în domeniul calității sunt:

(1) respectarea și îndeplinirea cerințelor explicite și implicite ale clienților- studenți, alți membrii ai comunității universitare, precum și alte părți interesate

(2) respectarea cerințelor legale și de reglementare aplicabile domeniului de activitate al Universității de Medicină, Farmacie, Științe și Tehnologie „George Emil Palade,” din Târgu Mureș

(3) creșterea competitivității serviciilor educaționale și de cercetare oferite clienților, prin utilizarea de metode și procedee de lucru moderne și performante

(4) asigurarea resurselor necesare pentru derularea proceselor, precum și pentru implementarea, menținerea și funcționarea în condiții de eficacitate a sistemului de management al calității, conform cu standardul de referință SR EN ISO 9001:2015

(5) dezvoltarea competențelor profesionale ale personalului implicat în realizarea proceselor specifice

(6) implicarea angajaților de la toate nivelurile în îmbunătățirea calității.

Obiectivele generale în domeniul calității se integrează în obiectivele specifice declarate la nivelul Universității și la nivelul compartimentelor care fac parte din Sistemul de Management al Calității.

Obiectivele specifice sunt stabilite, monitorizate, evaluate, analizate astfel încât să se asigure îmbunătățirea continuă prin exemplele diseminate de bune practici și prin măsurile stabilite.



## POLITICA REFERITOARE LA CALITATE-DECLARAȚIA RECTORULUI

***CALITATEA este elementul fundamental în programele educaționale și de cercetare ale Universității de Medicină, Farmacie, Științe și Tehnologie „George Emil Palade”, din Târgu-Mureș.***

Universitatea de Medicină, Farmacie, Științe și Tehnologie „George Emil Palade” din Târgu Mureș (UMFST) este o universitate de prestigiu în sistemul românesc de învățământ superior, cu un ritm de dezvoltare dinamic, cu mecanisme manageriale funcționale, eficiente și optime, flexibile și cu o puternică stabilitate administrativă. Principala noastră preocupare și responsabilitate este aceea de a oferi cu consecvență servicii de calitate prin educație și pregătire profesională în care să primeze excelența, contribuind în acest fel la dezvoltarea socială și economică a comunității.

Conducerea Universității își exprimă angajamentul total pentru o strategie a calității care vizează implementarea performantă și îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității prin satisfacerea cerințelor aplicabile, în scopul de a obține rezultate care să răspundă și să depășească nevoile clienților noștri - studenți, alți membri ai comunității universitare, societate, alte părți interesate .

Pentru a realiza acestea, conducerea **Universității de Medicină, Farmacie, Științe și Tehnologie „George Emil Palade”, din Târgu Mureș** se angajează:

- Să asigure identificarea și satisfacerea așteptărilor exprimate sau implicite ale clienților noștri ;
- Să dezvolte competențe profesionale și să le perfecționeze continuu în domeniul medico-farmaceutic, tehnic, economic, juridic, administrativ și social, prin programe flexibile de formare care să asigure adaptarea permanentă la cerințele pieței muncii, aflată în continuă schimbare și globalizare;
- Să colaboreze cu reprezentanții mediului socio-economic pentru a pregăti absolvenți capabili de a utiliza cunoștințe medico-farmaceutice, științifice, tehnice și cultural-umaniste valoroase, cu șanse reale în competiția de pe piața muncii, care să le asigure avantajele pe termen lung ale educației oferite;
- Să îi încurajeze pe toți membrii comunității universitare care asigură procesul educațional și de cercetare, să contribuie la cunoașterea, înțelegerea și îmbunătățirea întregului proces de educație și formare profesională a studenților noștri, printr-un transfer creativ al informației și al experienței profesionale ;
- Să asigure motivarea, implicarea, instruirea și perfecționarea personalului didactic și auxiliar;
- Să îmbunătățească procesul de învățământ și de cercetare științifică în conformitate cu cerințele europene și internaționale și prin adecvare la realitatea socio-economică;
- Să dezvolte cercetarea științifică în domeniul medico-farmaceutic, tehnic, economic, juridic, administrativ și social, în permanentă colaborare cu instituții similare din România și din alte țări;
- Să îmbunătățească continuu și să diversifice lucrările de cercetare, în vederea creșterii satisfacției beneficiarilor rezultatelor cercetării și care să aducă plus valoare și progres în societate, în domeniile care fac obiectul cercetării;
- Să asigure în universitate un climat de muncă bazat pe implicare, responsabilitate și respect reciproc, pentru ca fiecare participant la proces să-și valorifice la maximum potențialul profesional și intelectual.

Rolul și responsabilitățile facultăților, ale altor structuri care desfășoară activități educaționale și de cercetare ale structurilor organizatorice suport pentru procesele din cadrul universității, precum și a funcțiilor pentru asigurarea calității sunt prevăzute în documentația sistemului de management al calității. Studenții, în calitate de beneficiari direcți ai proceselor furnizate de universitate, sunt implicați în mod activ în acțiunile de asigurare a calității.

**UMFST G.E. Palade Tg.Mureș** a creat și menține un cadru organizatoric pentru stabilirea și analizarea obiectivelor referitoare la calitate: în domeniul didactic, în domeniul cercetării științifice, în domeniul colaborărilor și cooperărilor naționale și internaționale, în domeniul eficientizării documentării, în domeniul promovării imaginii universității, marketing educațional și relații publice, precum și obiective privind optimizarea managementului academic și administrativ.

Politica referitoare la calitate este implementată, monitorizată și revizuită periodic în conformitate cu prevederile procedurilor sistemului de management al calității.

*În calitate de **Rector al UMFST G.E. Palade Tg.Mureș** voi depune toate eforturile pentru menținerea și îmbunătățirea Sistemului de Management al Calității ca parte integrantă a procesului de îmbunătățire continuă la care se angajează întreaga echipă de conducere în vederea alinierii la standardele internaționale în educația la nivel universitar.*





---

*Numai prin înțelegerea demersului nostru și participarea activă a fiecărui angajat putem atinge obiectivele pe care ni le-am propus și solicit în acest scop ca **fiecare angajat** al Universității de Medicină, Farmacie, Științe și Tehnologie „George Emil Palade”, din Târgu Mureș să-și asume autoritatea / rolul și responsabilitățile care îi revin și să respecte reglementările sistemului de management al calității.*

Data: 19.12.2022

**Rector,**

**Prof.dr. Azamfirei Leonard**

Conducerea Universității de Medicină, Farmacie, Științe și Tehnologie „George Emil Palade”, din Târgu Mureș urmărește și răspunde de îndeplinirea politicii privind calitatea. Autoritatea și responsabilitatea pentru stabilirea, implementarea și menținerea sistemului de management sunt delegate **reprezentantului conducerii cu Sistemul de Management al Calității**.

Conducerea Universității de Medicină, Farmacie, Științe și Tehnologie „George Emil Palade”, din Târgu Mureș se asigură prin intermediul reprezentantului conducerii privind SMC, că prevederile Manualului Calității, cât și ale celorlalte documente ale sistemului de management sunt cunoscute, însușite și aplicate de întreg personalul universității. Managementul la cel mai înalt nivel se asigură că politica și obiectivele privind calitatea sunt disponibile pentru toți angajații societății și pentru public (la solicitare).



## CAP. 2. GENERALITĂȚI

### 2.1. PREZENTAREA GENERALĂ A UNIVERSITĂȚII DE MEDICINĂ, FARMACIE, ȘTIINȚE ȘI TEHNOLOGIE „GEORGE EMIL PALADE”, DIN TÂRGU MUREȘ

Universitatea funcționează în temeiul Constituției României, a Legii Educației Naționale nr.1/2011, cu modificările și completările ulterioare, a actelor normative emise, referitoare la organizarea sistemului și a procesului de învățământ din țara noastră și a reglementărilor proprii adoptate în baza autonomiei universitare.

Universitatea de Medicină, Farmacie, Științe și Tehnologie „George Emil Palade,” din Târgu Mureș este rezultatul procesului de fuziune prin absorbție dintre Universitatea de Medicină și Farmacie din Târgu-Mureș, în calitate de instituție absorbantă și Universitatea "Petru Maior" din Târgu Mureș, în calitate de instituție absorbită, în conformitate cu Hotărârea Guvernului nr. 735/2018. În noua structură, universitatea va păstra caracterul multicultural, așa cum a fost definit în Legea Educației Naționale nr.1/2011.

Universitatea de Medicină, Farmacie, Științe și Tehnologie „George Emil Palade,” din Târgu Mureș (UMFST G.E.Palade Tg.Mureș) este o instituție de învățământ superior și de cercetare, multiculturală, cu învățământ în limbile română, maghiară, engleză, precum și în alte limbi de circulație internațională (germană, franceză etc). UMFST G.E.Palade Tg.Mureș, integrată în sistemul național de învățământ superior, asigură pregătirea universitară și postuniversitară, cercetarea științifică și cooperarea națională și internațională.

Universitatea promovează un sistem de învățământ bazat pe respectarea standardelor naționale și internaționale, fiind abilitată să acorde titlurile de absolvent, licențiat, master, doctor, doctor honoris causa, profesor onorific, visiting professor, profesor asociat, membru de onoare al Senatului.

Absolvenții programelor de studii se diferențiază în funcție de nivelul calificării universitare: licență, masterat, doctorat, respectiv în funcție de domeniul de specializare al cunoașterii, în conformitate cu diviziunea academică a cunoașterii și cu diviziunea profesională a muncii. Universitatea poate organiza și programe de studii de alt nivel, în condițiile legii.

UMFST G.E.Palade Tg.Mureș funcționează ca instituție de interes public cu personalitate juridică.

**Identitatea Universității** este definită prin:

a. **denumire:** Universitatea de Medicină, Farmacie, Științe și Tehnologie „George Emil Palade,” din Târgu-Mureș, cu abrevierea UMFST G.E.Palade Tg.Mureș (în limba maghiară: Marosvásárhelyi „George Emil Palade” Orvosi, Gyógyszerészeti, Tudomány és Technológiai Egyetem cu abrevierea MOGYTTE G.E.Palade , în limba engleză: University of Medicine, Pharmacy, Science and Technology „George Emil Palade,” of Târgu Mureș, cu abrevierea UMPHST G.E.Palade Tg.Mureș ).

b. **sediu:** str. Gheorghe Marinescu nr. 38, cod poștal 540139, Tîrgu-Mureș, județul Mureș, România.

c. **domeniul website:** www.umfst.ro

d. sigla Universității, sigiliul, drapelul, imnul, ținuta de ceremonie, precum și siglele fiecărei facultăți – adoptate de către Senatul Universității.

e. **zilele Universității** – se sărbătorește anual, în prima parte a lunii decembrie.

### 2.2. SCOP

Prin Manualul Calității (MC), **UMFST G.E.Palade Tg.Mureș** demonstrează că:

- SMC implementat în conformitate cu cerințele standardului ISO 9001:2015 este documentat, menținut și îmbunătățit continuu;

- asigură conformitatea cu politica SMC;

- furnizează consecvent servicii care să satisfacă cerințele privind calitatea, cerințele studenților, alți membri ai comunității universitare, alte părți interesate și cerințele reglementărilor în vigoare;

- urmărește să crească satisfacția studenților, alți membri ai comunității universitare și a altor părți interesate prin procesele de îmbunătățire continuă și prin asigurarea conformității cu cerințele identificate și cu cele ale reglementărilor în vigoare;

- există preocupări pentru îmbunătățirea continuă a performanțelor SMC.





MC este folosit în:

- scopuri interne prin informarea, conștientizarea și instruirea personalului;
- scopuri externe pentru a fi difuzat organismelor de certificare, clienților și celorlalte părți interesate, la cerere.

MC este aprobat de conducerea **UMFST G.E.Palade Tg.Mureș**, iar aplicarea acestuia este o cerință obligatorie pentru toate procesele din cadrul SMC.

### 2.3 DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- Legea educației naționale nr. 1/2011, cu modificările și completările ulterioare
- Hotărârea Guvernului nr. 735/2018, pentru modificarea și completarea Hotărârii Guvernului nr. 26/2017 privind organizarea și funcționarea Ministerului Educației Naționale, Anexa 3
- Hotărâri ale Guvernului privind aprobarea Nomenclatorului domeniilor și al specializărilor/programelor de studii universitare și a structurii instituțiilor de învățământ superior, în vigoare, pe ani universitari
- Carta Universității de Medicină, Farmacie, Științe și Tehnologie „George Emil Palade”, din Târgu Mureș
- SR EN ISO 9000:2015 Sisteme de management al calității – principii fundamentale și vocabular
- SR EN ISO 9001:2015 Sisteme de management al calității – Cerințe
- SR EN ISO 19011:2018 Ghid pentru auditarea sistemelor de management
- Hotărârea Guvernului Nr. 1418/2006 pentru aprobarea Metodologiei de evaluare externă, a standardelor, a standardelor de referință și a listei indicatorilor de performanță a ARACIS, cu modificările și completările ulterioare
- O.U.G. nr. 75/12.07.2005 privind asigurarea calității educației, cu modificările și completările ulterioare
- ORDIN nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern/managerial al entităților publice





## CAP. 3 TERMENI ȘI ABREVIERI

### 3.1. TERMINOLOGIE

Pentru implementarea SMC se aplică termenii și definițiile din standardul SR EN ISO 9001:2015.

### 3.2. ABREVIERI

CA - Consiliul de Administrație

CD - Consiliul Departamentului

CEAC - Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității

CEACF - Comisia pentru Asigurarea Calității pe Facultate

CF - Consiliul Facultății

CSD - Consiliul Școlii Doctorale

CSUD - Consiliul de Studii Universitare de Doctorat

DAC - Departamentul de Asigurare a Calității

EMM – Echipamente de Măsurare și Monitorizare

FP - fișa postului

IL – instrucțiune de lucru

MEC - Ministerul Educației Cercetării

PA – procese auxiliare

PI – procese de monitorizare, măsurare, analiză și îmbunătățire

PM – procese de management

PO - procedură operațională

PP – procese principale

PS - procedură de sistem

R-Rector

RACF - Responsabil pentru Asigurarea Calității pe Facultate

RMC - Reprezentantul Managementului Calității pe Universitate

RNC- Raport de neconformitate

SMC - Sistemul Managementului Calității

SU - Senatul Universității

**UMFST G.E.Palade Tg.Mureș** - Universitatea de Medicină, Farmacie, Științe și Tehnologie „George Emil Palade,, din Târgu Mureș



## CAP. 4. CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI

### 4.1. ÎNȚELEGEREA ORGANIZAȚIEI ȘI A CONTEXTULUI ÎN CARE ACTIVEAZĂ

Pentru înțelegerea organizației și a contextului în care activează **UMFST G.E. Palade Tg.Mureș** s-au determinat factorii externi și interni relevanți pentru misiunea și direcțiile strategice stabilite, precum și pentru evaluarea capacității universității de a realiza rezultatele intenționate ale sistemului de management al calității implementat.

Factorii externi și interni identificați sunt în permanență monitorizați, analizați și actualizați astfel încât să permită continuu promovarea și respectarea principiilor și valorilor proprii, precum și creșterea prestigiului și succesului universității în formarea de specialiști cu pregătire superioară în domeniile de studii și a cercetării științifice asigurate de UMFST G.E. Palade Tg.Mureș, raportate la nivel național și internațional, concentrându-se pe satisfacerea cerințelor tuturor părților interesate. Ca viziune de dezvoltare, universitatea trebuie să ocupe în ierarhia universităților, o poziție de lider național în învățământul superior și în cercetare, care să aibă la bază trei componente esențiale: inovația, integrarea și internaționalizarea, realizate într-o formă de guvernare și management strategic.

#### 4.1.1. Factori externi (analiza PEST)

Analiza PEST se realizează pentru identificarea principalilor factori - politici, economici, sociali și tehnologici - specifici mediului extern în care funcționează **UMFST G.E. Palade Tg.Mureș**, precum și a impactului acestor factori asupra dezvoltării strategice a universității și implicit a modului de funcționare a SMC.

##### Factori politici:

- gradul de stabilitate a mediului politic național și internațional
- situația geopolitică actuală, la nivel regional și internațional
- gradul de stabilitate a structurilor executive/legislative – Guvern, Parlament etc
- relațiile dintre Guvern / ME și unitățile de învățământ
- gradul de predictibilitate și stabilitate a legislației aplicabile
- concordanța dintre legislația română și cea internațională în domeniul învățământului, cercetării, inovării
- existența și implementarea politicilor și programelor de dezvoltare în domeniile învățământ, cercetare, inovație, la nivel național și internațional
- existența și implementarea politicilor și programelor de angajare și motivare a absolvenților universitari
- existența unor acorduri internaționale de schimb/colaborare în învățământul universitar, cercetare/inovare.

##### Factori economici:

- intervenția statului în economie
- situația economică națională și internațională
- dinamica factorilor macroeconomici (inflație, PIB, șomaj, rata dobânzii)
- nivelul competitivității economice naționale
- cursurile de schimb valutar și fluctuațiile acestora
- nivelul taxelor sau al diverselor facilități fiscale existente
- puterea de consum a populației
- nivelul de competitivitate a altor universități cu specializări similare
- taxele practicate de alte universități cu profil similar
- capacitatea de finanțare a învățământului și a activității de cercetare/inovare de la bugetul național
- capacitatea de finanțare a studiilor de către studenții străini.

##### Factori social-culturali:

- interesul pentru profesiile rezultate din oferta educațională a **UMFST G.E. Palade Tg.Mureș**
- stilul de viață al populației
- atitudinea populației față de sănătate
- gradul de educație și informare privind dezvoltarea domeniilor rezultate din oferta educațională a **UMFST G.E. Palade Tg.Mureș**
- accesul populației la sursele de informare și comunicare

- rata vârstei populației  
- mediu social și cultural divers, la nivel local și național  
- disponibilitatea / interesul comunităților pentru încheierea de parteneriate naționale și internaționale în domeniul universitar și în domeniile profesionale specifice programelor de studii oferite de **UMFST G.E. Palade Tg.Mureș**

- nivelul de motivare al absolvenților pentru dezvoltarea profesională
- nivelul de motivare al absolvenților de a profesa în România
- diferențele socio-culturale ale studenților străini.

**Factori tehnologici:**

- impactul tehnologiei actuale asupra domeniilor de pregătire din oferta educațională a **UMFST G.E. Palade Tg.Mureș**

- rata inovației tehnologice, calitatea tehnologiei în domeniile de pregătire ale **UMFST G.E. Palade Tg.Mureș**.  
- atracția tehnologică în domeniile de pregătire ale **UMFST G.E. Palade Tg.Mureș**.  
- nivelul cheltuielilor guvernamentale, disponibile pentru cercetare  
- disponibilitatea, varietatea și nivelul de accesare a surselor de finanțare pentru cercetare și inovare tehnologică

- calitatea învățământului tehnic
- nivelul competențelor tehnice deținut de personalul didactic/ medical.

**4.1.2. Factori interni (analiza SWOT)**

**Puncte tari:**

- prestigiul și tradiția universității
- capacitatea de interacțiune interdisciplinară în cadrul aceleiași instituții
- relații excelente cu mediul economic
- calitatea profesională a colectivului academic
- cadre didactice tinere, interesate de dezvoltarea lor profesională și de adoptarea metodelor moderne de predare și cercetare
- proiectele de dezvoltare a infrastructurii aflate în derulare
- infrastructura de cercetare fundamentală
- stabilitatea financiară, asigurată de finanțarea de la buget și din autofinanțare
- excelente relații internaționale
- extinderea programelor de studii în străinătate (extensia din Hamburg pentru programul de studiu Medicină)

**Puncte slabe:**

- dualitatea administrativă a sistemelor academic și medical
- curricula heterogenă, excesiv de teoretizată, insuficient centrată pe student
- adaptare insuficientă la nevoile actuale ale pieței muncii, îndeosebi la programele de studii non-medicale
- lipsa unui sistem de evaluare unitar a studenților
- birocrăția specifică sistemelor administrative publice
- numeroase responsabilități administrative ale cadrelor didactice
- insuficienta dezvoltare a unei culturi organizaționale, suportivă pentru proiectele universității.

**Oportunități:**

- diversitatea temelor de cercetare (interdisciplinaritate)
- dezvoltarea unor priorități naționale (simulare aplicată în medicină, cercetare fundamentală)
- existența variatelor surse de finanțare extrabugetare destinate universităților
- creșterea vizibilității universității prin extensii de studiu în Europa
- interesul cetățenilor străini pentru a studia în România
- existența unor colaborări de tradiție cu universități din țară și din străinătate, inclusiv a unor relații bilaterale privilegiate
- menținerea interesului pentru profesia medicală ; creșterea interesului pentru profesii tehnice (inginerești).

#### **Amenințări:**

- rezistența umană la schimbare
- competiția centrelor universitare din regiune
- exodul absolvenților, ca urmare a condițiilor economico-sociale din țară.
- cadrul legislativ și salarial neatractiv pentru cadrele didactice tinere; discrepanțele salariale mari față de domeniul sanitar și didactic-educativ de stat.

Identificarea și monitorizarea factorilor externi și interni este esențială la nivelul managementului în general, și la nivelul sistemului de management al calității în special, pentru a dezvolta o viziune cât mai largă a coordonatelor care trebuie avute în vedere pentru o bună funcționare a universității, precum și pentru identificarea oportunităților și a riscurilor ce pot să apară odată cu schimbarea acestor factori.

**Oportunitățile** pe care universitatea le poate fructifica pentru creșterea prestigiului și a gradului său de vizibilitate sunt:

- Creșterea nivelului de performanță și de competențe al cadrelor didactice și al studenților prin utilizarea și dezvoltarea infrastructurii de cercetare existente.
- Creșterea nivelului de finanțare a activităților educaționale și de cercetare, precum și a nivelului de motivare și a competențelor academice ale cadrelor didactice tinere prin accesarea programelor de cercetare finanțate din fonduri nerambursabile.
- Întărirea poziției în competiția cu alte universități prin diversificarea și promovarea programelor de studii și a temelor de cercetare care pot fi susținute prin dezvoltarea infrastructurii existente, prin atragerea de cadre didactice/cercetători, precum și prin schimburi educaționale cu studenți din alte centre universitare din țară și străinătate.
- Dezvoltarea laturii inovative a cercetării, prin integrarea în temele de cercetare din domeniul medical a unor aspecte specifice celorlalte programe de studii (inginerie, științe, drept etc)
- Analiza și echilibrarea / armonizarea continuă a proceselor didactice, de cercetare și administrative, pentru îmbunătățirea sistemului de management al calității
- Creșterea gradului de promovare și vizibilitate a universității, respectiv a implicării sale în comunitate, ca urmare a diversificării domeniilor profesionale pentru care asigură formarea de specialiști.
- Dezvoltarea unui sistem de management al calității permanent adaptat factorilor interni și externi specifici mediului în care UMFST G.E. Palade Tg. Mureș, centrat pe responsabilitate la toate nivelurile ierarhice și pe îmbunătățire continuă.

**Riscurile** care rezultă din analiza factorilor externi și interni specifici universității și care pot avea un impact negativ asupra funcționării instituției sunt:

- Apariția unor blocaje sau a unor neregularități / abateri în funcționarea procesului de învățământ și de cercetare sau a proceselor auxiliare suport, ca urmare a frecvenței /impactului modificărilor legislative și a apariției unor evenimente determinate cu precădere de schimbările din mediul politic, economic și social.
- Deteriorarea prestigiului și a nivelului de performanță academică a universității prin scăderea calității procesului educațional și de cercetare, ca urmare a scăderii / indisponibilității resurselor umane, materiale, financiare și tehnologice necesare.
- Scăderea numărului de studenți ca urmare a scăderii interesului pentru profesiile rezultate din oferta educațională a UMFST G.E. Palade Tg.Mureș.
- Scăderea interesului pentru profesiile oferite prin programele de studii ale UMFST G.E. Palade Tg.Mureș, din cauza unei predictibilități scăzute a cererii de pe piața muncii .

#### **4.2. ÎNȚELEGEREA NECESITĂȚILOR ȘI AȘTEPTĂRILOR PĂRȚILOR INTERESATE**

UMFST G.E. Palade Tg.Mureș consideră importantă înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate având în vedere efectul acestora asupra capabilității universității de a furniza consecvent servicii de calitate, care satisfac cerințele clienților și care, în același timp, asigură îndeplinirea cerințelor legale și reglementate aplicabile. Odată identificate, universitatea va monitoriza și analiza informațiile despre părțile



interesate și cerințele lor relevante și va stabili măsuri pentru furnizarea unor servicii de calitate, în contextul respectării reglementărilor specifice aplicabile.

**Părți interesate interne:**

| <b>Părți interesate</b>                                           | <b>Așteptări</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Managementul (de la cel mai înalt nivel)</b>                   | <ul style="list-style-type: none"><li>- Cadru legislativ clar, predictibil astfel încât să se asigure un nivel înalt de conformare și un nivel minim de sancțiuni</li><li>- Capacitate financiară care să asigure un nivel înalt de performanță și dezvoltare organizațională, precum și creșterea prestigiului instituției</li><li>- Cadru organizațional care să permită un stil de management în condiții de eficacitate, eficiență și economicitate</li><li>- Personal competent la toate nivelurile</li><li>- Climat organizațional intern bazat pe libertate academică, merit, competență profesională, integritate, colegialitate, onestitate și responsabilitate</li></ul> |
| <b>Proprietari de procese (șefi de structuri organizaționale)</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Cadru de organizare și funcționare clar, reglementat</li><li>- Resurse suficiente pentru conducerea proceselor în condiții de eficacitate, eficiență și economicitate</li><li>- Personal competent conform atribuțiilor și autorității specifice</li><li>- Sistem de comunicare și raportare eficient</li><li>-Climat organizațional intern bazat pe libertate academică, merit, competență profesională, integritate, colegialitate, onestitate și responsabilitate</li></ul>                                                                                                                                                             |
| <b>Angajați</b>                                                   | <ul style="list-style-type: none"><li>- Siguranța locului de muncă și a salariilor</li><li>- Condiții de muncă adecvate pentru exercitarea atribuțiilor specifice locului de muncă conform aptitudinilor, competențelor și autorității deținute</li><li>- Condiții de de muncă adecvate pentru dezvoltare profesională continuă și recunoaștere</li><li>- Climat organizațional intern bazat pe libertate academică, merit, competență profesională, integritate, colegialitate, onestitate și responsabilitate</li></ul>                                                                                                                                                          |

**Părți interesate externe:**

| <b>Părți interesate</b> | <b>Așteptări</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Studentii</b>        | <ul style="list-style-type: none"><li>- Accesul la un proces educațional de calitate, care să asigure cunoștințe teoretice și practice de specialitate și care să le permită la finalizarea studiilor inserția rapidă pe piața muncii, în domeniul de pregătire</li><li>-Asigurarea unui nivel de cunoștințe și performanțe profesionale, situate cel puțin la nivelul celor oferite de universități /facultăți /specializări similare, pe plan național și internațional, care să le permită accesul și reușita în competiții interne și externe</li><li>- Sistem unitar de evaluare a cunoștințelor și performanțelor profesionale</li><li>- Obținerea de feedback din partea cadrelor didactice privind nivelul de cunoștințe acumulat/deținut și sprijin pentru îmbunătățirea performanțelor profesionale</li><li>- Accesul la luarea deciziilor care privesc procesul educațional și de cercetare</li><li>- Accesul la informații, transparentă în luarea și comunicarea deciziilor aplicabile lor</li><li>- Servicii administrative și sociale, care să le asigure nivelul de confort</li></ul> |



|                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                             | și condiții corespunzătoare standardelor la nivel național și internațional, pentru studiu și cazare                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Furnizori</b>                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stabilitate / predictibilitate în relațiile de colaborare</li> <li>- Stabilitate și transparență în aplicarea reglementărilor specifice ambelor părți</li> <li>- Respectarea contractelor încheiate</li> <li>- Stabilitatea financiară a universității</li> <li>- Relații reciproc avantajoase</li> <li>- Comunicarea eficientă și transparentă</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Universități concurente</b>                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mediu concurențial bazat pe relații de respect reciproc</li> <li>- Cunoașterea punctelor tari și a punctelor slabe ale concurenței</li> <li>- Cunoașterea performanțelor mediului concurențial</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Comunitatea locală</b>                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Creșterea prestigiului municipiului Tg.Mureș prin diversitatea și calitatea serviciilor furnizate de UMFST G.E. Palade Tg. Mureș și a specialiștilor formați în cadrul universității</li> <li>- Creșterea nivelului de informare și educație medicală a comunității locale prin aportul de informații de specialitate adus de către specialiști în domeniul medical, formați de UMFST G.E. Palade Tg. Mureș</li> <li>- Creșterea calității vieții și sănătății comunității locale prin implicarea UMFST G.E. Palade Tg.Mureș în activități comunitare specifice</li> </ul> |
| <b>Comunitatea din imediata vecinătate (clinici din incinta campusului)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asigurarea unor condiții și relații de bună vecinătate</li> <li>- Respectarea bilaterală a condițiilor de funcționare specifice</li> <li>- Respectarea mediului înconjurător din imediata vecinătate</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Autorități ierarhic superioare, de reglementare</b>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Respectarea legislației în vigoare</li> <li>- Înțelegerea cerințelor legale și semnalarea neregularităților constatate în aplicarea legilor</li> <li>- Promptitudine și conformare în aplicarea cerințelor legale</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Organisme/autorități de certificare, acreditare, autorizare</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asigurarea cadrului de organizare, funcționare și legal adecvat pentru menținerea certificărilor, acreditărilor, autorizărilor specifice deținute de universitate</li> <li>- Respectarea cadrului legal și a documentației necesare pentru evaluare, raportare conform cerințelor instituțiilor abilitate</li> <li>- Identificarea neconformităților, aplicarea corecțiilor adecvate și stabilirea de acțiuni corective</li> <li>- Asigurarea monitorizării acțiunilor, evaluarea rezultatelor și stabilirea măsurilor de îmbunătățire/corecție</li> </ul>                 |

#### 4.3. DESCRIEREA SMC

În cadrul UMFST G.E. Palade Tg.Mureș managementul calității planifică și îmbunătățește calitatea tuturor activităților prin structuri organizatorice, proceduri și resurse prin care se realizează monitorizarea, evaluarea și asigurarea calității.

UMFST G.E.Palade Tg.Mureș are stabilit un sistem de management al calității în conformitate cu cerințele standardului ISO 9001:2015, descris în Manualul Calității.

Aspecte interne și externe identificate, care influențează contextul organizațional, sunt utilizate la determinarea SMC al universității. Astfel, cerințele SMC se aplică pentru toate procesele care se derulează respectiv:

- activitățile de pregătire universitară, postuniversitară și de cercetare științifică, aferente domeniilor de pregătire din cadrul universității;
- activitățile administrative, care asigură suportul pentru derularea procesului educațional și de cercetare, conform cerințelor legale aplicabile, dar și necesităților și așteptărilor identificate ale studenților, alți membri ai comunității universitare și a altor părți interesate.

SMC din cadrul UMFST G.E.Palade Tg.Mureș este stabilit, documentat, implementat, menținut și îmbunătățit continuu în conformitate cu cerințele standardului ISO 9001:2015.



Corelat cu cerințele ISO 9001:2015, în cadrul SMC al UMFST G.E.Palade Tg.Mureș toate cerințele standardului sunt aplicabile.

#### 4.4. SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ȘI PROCESELE SALE

În cadrul SMC al UMFST G.E.Palade Tg.Mureș s-au identificat toate procesele necesare funcționării SMC, (Anexa 1 - Harta SMC). Așa cum rezultă din harta, procesele incluse în SMC sunt structurate în 4 categorii:

- procese de management - **PM**
- procese principale - **PP**
- procese auxiliare - **PA**
- procese de monitorizare, măsurare, analiză și îmbunătățire - **PI**.

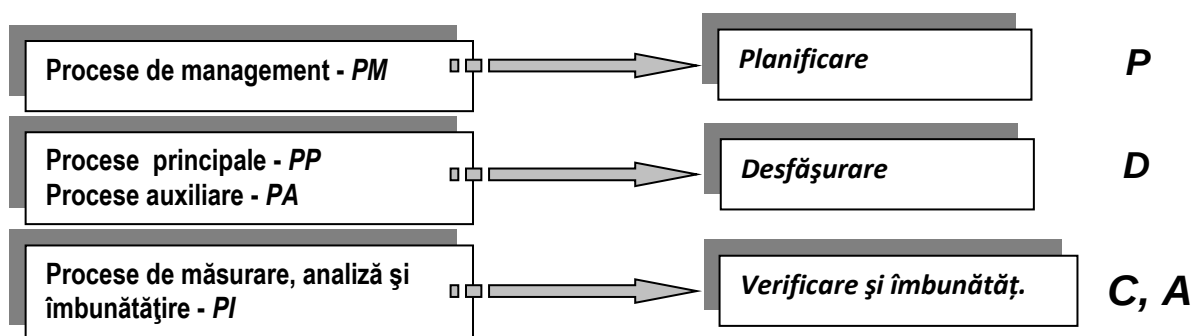
La determinarea proceselor necesare SMC în cadrul UMFST G.E. Palade Tg.Mureș se iau în considerare următoarele aspecte:

- identificarea elementelor de intrare cerute și a elementelor de ieșire așteptate la nivel de procese
- succesiunea și interacțiunea proceselor
- identificarea și aplicarea unor metode de monitorizare, măsurare, analizare și evaluare, precum și indicatori adecvați, necesare pentru a se asigura derularea proceselor și controlul eficace al acestora
- identificarea resurselor necesare și asigurarea disponibilității acestora
- stabilirea responsabilităților și autorității pentru procese
- tratarea riscurilor și oportunităților determinate
- implementarea schimbărilor pentru a asigura realizarea rezultatelor intenționate
- îmbunătățirea proceselor și a SMC.

Prin documentele SMC s-au stabilit criteriile și metodele necesare pentru a se asigura că:

- desfășurarea și controlul proceselor sunt eficace
- sunt asigurate resursele necesare pentru a susține desfășurarea și monitorizarea proceselor;
- în cadrul proceselor sunt identificate și tratate riscurile și oportunitățile;
- procesele sunt monitorizate, măsurate, analizate și sunt stabilite măsuri de îmbunătățire;
- sunt implementate acțiuni necesare pentru a realiza obiectivele stabilite și îmbunătățirea continuă a proceselor.

Pentru îmbunătățirea continuă a SMC: s-a stabilit ciclul **P-D-C-A**. Astfel, corelat cu structurarea proceselor incluse în SMC, cele 4 categorii de procese s-au încadrat în etapele de Planificare – Desfășurare – Verificare – Îmbunătățire și s-au stabilit obiective specifice ale calității, conform Programului de îmbunătățire a SMC.



Pentru a demonstra operarea proceselor sale și pentru a conferi încredere că procesele se realizează așa cum s-a planificat UMFST G.E. Palade Tg.Mureș menține / păstrează informații documentate.

## CAP. 5. LEADERSHIP

### 5.1 LEADERSHIP ȘI ANGAJAMENT

#### 5.1.1. Generalități

Conducerea UMFST G.E.Palade Tg.Mureș demonstrează leadership și angajament referitor la sistemul de management al calității prin:

- evaluarea eficacității sistemului de management al calității, prin revizuirea periodică a politicii și a obiectivelor în domeniul calității, precum și prin asigurarea resurselor necesare pentru realizarea rezultatelor intenționate;
- asigurarea că politica și obiectivele în domeniul calității sunt stabilite pentru SMC și sunt compatibile cu contextul organizațional și cu direcția strategică a UMFST G.E.Palade Tg. Mureș;
- asigurarea că cerințele SMC sunt integrate în procesele identificate la nivelul UMFST G.E.Palade Tg.Mureș;
- promovarea abordării pe bază de proces și a gândirii bazate pe risc;
- asigurarea că resursele necesare pentru SMC sunt disponibile și revizuirea periodică a disponibilității acestora;
- comunicarea, la toate nivelele, a importanței unui management eficace al calității și a conformării cu cerințele SMC;
- asigurarea tuturor condițiilor și a resurselor necesare pentru ca în cadrul SMC să fie obținute rezultatele intenționate;
- angajarea, direcționarea și susținerea personalului pentru a contribui la eficacitatea SMC;
- promovarea îmbunătățirii prin analiza periodică a rezultatelor obținute și stabilirea de măsuri adecvate;
- susținerea altor roluri relevante de management pentru a demonstra leadership-ul acestora, așa cum se aplică în zonele lor de responsabilitate.

Preocuparea și angajamentul managementului de la cel mai înalt nivel pentru implementarea și asigurarea funcționării sistemului de management al calității este demonstrată prin Politica referitoare la calitate, precum și prin stabilirea obiectivelor calității, a rolurilor organizaționale, a responsabilităților și autorității în implementarea și supravegherea funcționării sistemului de management al calității.

#### 5.1.2. Orientarea către client

Conducerea UMFST G.E.Palade Tg.Mureș demonstrează leadership și angajament în ceea ce privește orientarea către client, prin a se asigura că:

- sunt determinate, înțelese și satisfăcute în mod copleșitor cerințele clientului, în special ale studenților, precum și cerințele legale și reglementările aplicabile;
- sunt determinate riscurile și oportunitățile care pot influența conformitatea serviciilor oferite de către UMFST G.E. Palade Tg.Mureș și capabilitatea sa de a crește satisfacția clientului;
- menține orientarea către creșterea satisfacției clientului.

Conducerea UMFST G.E.Palade Tg.Mureș se asigură că cerințele studentului, principalul beneficiar al serviciilor educaționale și de cercetare oferite, sunt determinate și satisfăcute continuu, pentru creșterea încrederii acestuia în rezultatele obținute, respectând în același timp toate cerințele legale și a celor de reglementare aplicabile, astfel încât să asigure satisfacția părților interesate de activitatea sa.

UMFST G.E.Palade Tg.Mureș se orientează permanent pentru a asigura studenților programe de studii universitare și teme de cercetare capabile să facă transferul creativ al informației și al experienței profesionale către aceștia, programe care vor reprezenta garanția calității, a calificării superioare și a succesului profesional.

UMFST G.E.Palade Tg.Mureș își propune ca diplomele universitare și cunoașterea științifică să devină tot mai prestigioase, respectiv să se bucure de recunoaștere atât pe piața muncii, cât și în sistemul academic, în comunitatea locală, regională, națională și internațională.

În raport cu mediul extern, UMFST G.E.Palade Tg.Mureș este în permanentă colaborare cu angajatorii, în special pentru adaptarea și calibrarea continuă a ofertei educaționale cu cererea de pe piața muncii, pentru care există un compartiment specializat - Compartimentul Relația cu Piața Muncii, iar pe website-ul instituțional există o secțiune dedicată studenților, dar accesibilă tuturor părților interesate, prin care sunt diseminate informații

actualizate despre angajatori și acțiunile comune desfășurate de către universitate cu aceștia (<https://www.umfst.ro/universitate/compartimentul-relatia-cu-piata-muncii.html>).

## 5.2 POLITICA REFERITOARE LA CALITATE

### 5.2.1. Stabilirea politicii referitoare la calitate

La stabilirea politicii SMC, conducerea UMFST G.E.Palade Tg.Mureș s-a asigurat că aceasta :

- este adecvată scopului și contextului organizației și susține direcția sa strategică;
- asigură un cadru pentru stabilirea obiectivelor referitoare la calitate;
- include un angajament pentru satisfacerea cerințelor aplicabile;
- include un angajament pentru îmbunătățirea continuă a SMC.

### 5.2.2 Comunicarea politicii referitoare la calitate

Prin emiterea politicii SMC, conducerea UMFST G.E.Palade Tg.Mureș a stabilit liniile directoare pentru managementul calității.

Politica SMC este semnată de către Rectorul universității, care își asumă responsabilitatea realizării obiectivelor stabilite. Politica SMC este disponibilă și menținută ca informație documentată, este comunicată tuturor angajaților, este disponibilă părților interesate relevante (la cerere) și este analizată periodic în ceea ce privește gradul de adecvare cu direcția strategică a UMFST G.E.Palade Tg.Mureș.

Toți angajații sunt instruiți cu privire la conținutul politicii SMC, pentru a cunoaște și înțelege angajamentul conducerii și obiectivele declarate prin politică.

## 5.3. Roluri organizaționale, responsabilități și autorități

Conducerea UMFST G.E.Palade Tg.Mureș se asigură că responsabilitățile și autoritățile pentru rolurile relevante sunt atribuite, comunicate și înțelese în cadrul organizației.

**Structurile de conducere** la nivelul Universității sunt:

- a. Senatul Universității
- b. Consiliul de Administrație
- c. Consiliul Facultății
- d. Consiliul Departamentului.

Aceste structuri, cu atribuții definite în Carta universității, participă în cadrul universității, în funcție de nivelul de autoritate stabilit, la formularea strategiilor și la luarea deciziilor în domeniul calității.

Responsabilitățile în domeniul calității sunt stabilite, pe nivele ierarhice (conducere/ execuție) și sunt anexate la fișele de post ale angajaților, astfel încât fiecare angajat să conștientizeze rolul și contribuția sa la implementarea, menținerea și îmbunătățirea SMC.

Responsabilitățile și autoritățile stabilite de conducerea UMFST G.E.Palade Tg.Mureș îndeplinesc condițiile pentru:

- a se asigura că SMC se conformează cu cerințele standardului ISO 9001:2015;
- a se asigura că în cadrul proceselor se realizează rezultatele intenționate;
- a se asigura că sunt raportate managementului de la cel mai înalt nivel rezultatele referitor la performanța SMC și la oportunitățile de îmbunătățire ale acestuia;
- a se asigura că orientarea către client este promovată în întreaga organizație;
- a se asigura că este menținută integritatea SMC atunci când sunt planificate și implementate schimbări ale SMC.

Responsabilitățile și autoritățile funcțiilor implicate în implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a SMC sunt definite astfel:

#### Rectorul:

- stabilește politica și obiectivele generale ale SMC;
- asigură promovarea abordării pe bază de proces și a gândirii bazate pe risc;
- conduce și supervizează întreaga activitate de implementare, menținere și îmbunătățire continuă a SMC;
- asigură resursele necesare pentru implementarea, menținerea și îmbunătățirea SMC;

- soluționează problemele apărute în sistem;
- definește responsabilitatea și autoritatea pentru toate funcțiile implicate în SMC;
- conduce și supraveghează procesul de identificare și tratare a riscurilor și oportunităților la nivelul SMC;
- aprobă/dispune măsuri de îmbunătățire ca urmare a procesului de monitorizare, măsurare, analizare și evaluare a proceselor SMC;
- conduce și coordonează activitatea de analiză efectuată de management;
- aprobă Manualul Calității, procedurile SMC și reviziile ulterioare ale acestora.

#### **Reprezentantul Managementului Calității (RMC)**

Coordonează și supraveghează implementarea, menținerea, monitorizarea, analizarea, evaluarea și îmbunătățirea SMC pentru:

- a asigura că sunt identificate toate procesele necesare funcționării SMC;
- a asigura că cerințele referitoare la SMC sunt stabilite, implementate, menținute și îmbunătățite continuu;
- asigurarea conformității SMC cu cerințele și așteptările identificate ale părților interesate, precum și cu cerințele legale și reglementările aplicabile;
- a raporta Rectorului performanța SMC și oportunități de îmbunătățire a acestuia;
- a asigura că sunt promovate în interiorul organizației următoarele principii: orientarea universității pentru îmbunătățirea continuă a calității tuturor proceselor educative, în domeniul cercetării și ale celor suport; conștientizarea personalului cu privire la satisfacerea cerințelor clientului (preponderent studenții).
- a asigura relația cu părți externe în aspecte legate de SMC.

**Responsabilii de proces** răspund, la nivelul structurii organizatorice conduse, pentru:

- implementarea politicii SMC;
- identificarea proceselor din cadrul compartimentului, necesare funcționării SMC;
- a se asigura că cerințele referitoare la SMC sunt stabilite, implementate, menținute și îmbunătățite continuu conduse;
- aplicarea documentelor SMC specifice;
- realizarea obiectivelor generale și specifice stabilite, conform rezultatelor intenționate;
- identificarea și tratarea riscurilor și oportunităților specifice proceselor conduse;
- monitorizarea, măsurarea, analizarea și evaluarea rezultatelor proceselor conduse;
- stabilirea măsurilor de îmbunătățire a performanțelor;
- conștientizarea angajaților din subordine cu privire la rolul și responsabilitatea lor în cadrul SMC;
- conștientizarea angajaților din subordine cu privire la satisfacerea cerințelor clientului (preponderent studenții);
- coordonarea și analiza proceselor desfășurate în compartimentele din subordine;
- participarea la analizele efectuate de management pentru a analiza performanța proceselor incluse în SMC și a stabili oportunități de îmbunătățire a acestora.

#### **Responsabilii de activitate SMC**

În cadrul facultăților/departamentelor/disciplinelor s-a desemnat câte un responsabil SMC care poate fi decanul /directorul de departamente/șefii de disciplină/responsabilii cu asigurarea calității pe facultate, care au autoritatea și responsabilitatea pentru implementarea, menținerea și îmbunătățirea SMC, precum și de a asigura interfața între structurile organizatorice și cu RMC.

**Personalul din cadrul UMFST G.E.Palade Tg.Mureș** participă la:

- implementarea politicii SMC;
- aplicarea procedurilor SMC, a documentelor tehnice și organizatorice aferente activității pe care o desfășoară;
- realizarea obiectivelor specifice, pentru îndeplinirea obiectivelor generale stabilite prin politica SMC;
- identificarea și tratarea riscurilor și oportunităților specifice activităților derulate;
- aplicarea măsurilor de îmbunătățire stabilite la nivelul proceselor care se derulează în cadrul compartimentului sau la nivelul SMC.

În cadrul SMC, toți responsabili colaborează între ei. După caz, în deciziile organizatorice, în fișele de post și în procedurile SMC sunt precizate detaliat responsabilitățile pentru toate funcțiile /rolurile implicate în SMC, precizate anterior.

În cadrul UMFST G.E.Palade Tg.Mureș calitatea educației este asigurată de structuri specifice, reglementate de OUG nr. 75/2005, cu modificările și completările ulterioare, respectiv de Legea educației naționale, nr.1/2001, cu modificările și completările ulterioare. Activitatea structurilor care au în competență asigurarea calității se circumscrie misiunii Universității și obiectivelor de dezvoltare cuprinse în Planul Strategic de dezvoltare instituțională a universității.

**Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității (CEAC)** a UMFST G.E.Palade Tg.Mureș urmărește implementarea strategiilor și politicilor de asigurare a calității, în raport cu viziunea, misiunea și politica Universității și în concordanță cu dinamica națională, europeană și internațională în domeniu. **CEAC** coordonează aplicarea procedurilor și activitățile de evaluare și asigurare a calității educației, elaborează anual un raport de evaluare internă privind calitatea educației în Universitate. Raportul este adus la cunoștința tuturor beneficiarilor prin afișare pe site-ul Universității. **CEAC** formulează propuneri de îmbunătățire a calității educației, stabilește și inițiază analize și evaluări pe baza criteriilor de calitate stabilite pentru facultăți, departamente și alte structuri. Evaluarea de către studenți a prestației cadrelor didactice este obligatorie. Rezultatele evaluărilor sunt informații publice. **CEAC** este subordonată Rectorului-direct responsabil de calitatea educației și Senatului universitar.

Atribuțiile **CEAC** sunt:

- face toate demersurile necesare pentru aducerea la îndeplinire a prevederilor legislației în vigoare privind asigurarea calității în învățământul universitar;
- asigură / participă la stabilirea unor activități sau elaborarea de proceduri de evaluare și asigurare a calității conform reglementărilor specifice, și coordonează aplicarea acestora;
- elaborează anual un raport de evaluare internă privind calitatea educației în cadrul UMFST G.E. Palade Tg.Mureș. Raportul este adus la cunoștința tuturor beneficiarilor prin afișare sau publicare și este pus la dispoziția Agenției Române de Asigurarea Calității în Învățământul Superior (ARACIS);
- elaborează propuneri de îmbunătățire a calității educației;
- colaborează cu Departamentul pentru Asigurarea Calității din universitate;
- colaborează cu ARACIS, cu alte agenții și organisme abilitate sau instituții similare din țară ori din străinătate, potrivit legii.

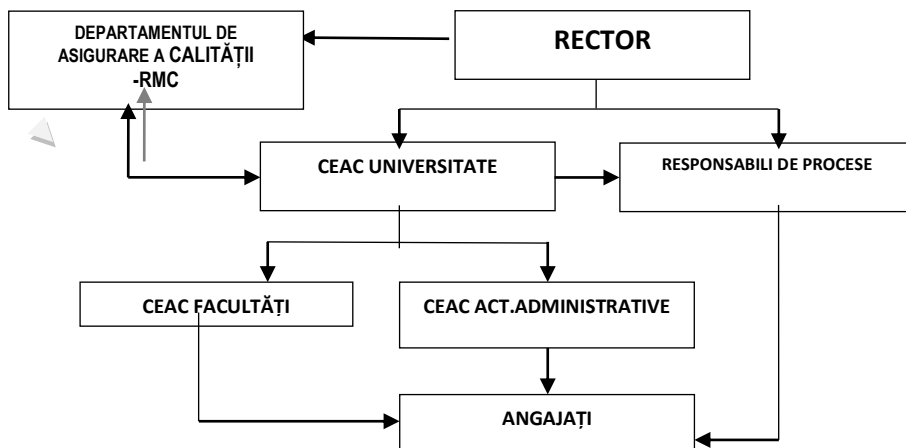
**Departamentul pentru Asigurarea Calității (DAC)** reprezintă o structură funcțională, cu rol de coordonare și execuție, organizat conform prevederilor OUG nr.75/2005, privind asigurarea calității educației, cu modificările și completările ulterioare și a Legii educației naționale nr.1/2011, cu modificările și completările ulterioare, ale Cartei Universității și ale hotărârilor **SU**, pe baza *Regulamentului de organizare și funcționare a Departamentului de Asigurare a Calității*.

**DAC** sprijină **CEAC** în realizarea managementului calității, prin planificarea acțiunilor, organizarea echipelor de lucru pentru elaborarea documentației SMC și instruirea personalului privind asigurarea calității. **DAC** coordonează Corpul de Audit Intern în domeniul calității (CAI).

În facultăți, activitatea de asigurare a calității este condusă în ansamblul ei de către **Decan** și în departamente de către Directorii de departamente. La nivel de facultate este constituită **CEACF**, subordonată Decanului facultății, direct responsabil de calitatea educației furnizate. Președintele **CEACF** este Decanul sau o persoană desemnată prin decizie de către acesta, care asigură conducerea operativă a comisiei. **CEACF** alcătuiește grupuri de lucru, în funcție de specific și necesitate. **CEACF** este subordonată **CEAC** și menține legătura cu aceasta prin **RACF**.

La nivel de facultate se desemnează un **Responsabil cu Asigurarea Calității pe Facultate (RACF)**. **RACF** are ca atribuție principală punerea în practică a asigurării calității prin raportarea cu privire la activitatea **CEACF** și a rezultatelor sale.

### Ierarhizarea responsabilităților SMC în cadrul UMFST



## CAP. 6. PLANIFICARE

La planificarea activității, UMFST G.E.Palade Tg.Mureș ia în considerare contextul organizațional, necesitățile și așteptările clienților și determină riscurile și oportunitățile care necesită să fie tratate pentru a se asigura:

- obținerea în cadrul SMC a rezultatelor intenționate;
- creșterea efectelor dorite;
- prevenirea sau atenuarea efectelor nedorite;
- realizarea îmbunătățirii.

Conducerea UMFST G.E.Palade Tg.Mureș se asigură că sunt îndeplinite cerințele privind planificarea, care prezintă următoarele aspecte:

- **planificarea organizatorică** - se regăsește la nivel de facultate, departament/disciplină, serviciu/ birou /compartiment, în conformitate cu documentele organizatorice (organigramă, FP - fișa postului, decizii interne) și cu procedurile SMC (PS – proceduri de sistem, PO – proceduri operaționale, IL-instrucțiuni de lucru);
- **planificarea tehnică** - se regăsește la nivel de facultate, departament/disciplină, serviciu/ birou /compartiment, după caz ;
- **planificarea SMC** – în scopul îmbunătățirii continue a SMC și îndeplinirii obiectivelor generale stabilite prin politică - se regăsește în **Programul de îmbunătățire a SMC**, prin care sunt stabilite obiectivele specifice ale calității.

**Strategiile** UMFST G.E.Palade Tg.Mureș sunt cuprinse în **Planul strategic de dezvoltare instituțională și Planurile operaționale anuale**.

### 6.1. ACȚIUNI DE TRATARE A RISCURILOR ȘI OPORTUNITĂȚILOR

În cadrul UMFST G.E.Palade Tg.Mureș este implementat procesul de identificare, analiză și evaluare a riscurilor, precum și pentru tratarea riscurilor și oportunităților, monitorizarea și revizuirea acestora, precum și stabilirea măsurilor astfel încât să se asigure menținerea lor la un nivel rezonabil care să asigure îndeplinirea obiectivelor instituției și a SMC într-un mod eficient, eficace și economic.

Procesul de management al riscurilor este un instrument de prevenție, care înlocuiește acțiunile preventive prevăzute în edițiile anterioare ale standardului ISO 9001. Implementarea unui strategii de analiză, definire, evaluare și tratare adecvată a riscurilor îmbunătățește cultura calității într-o organizație, crește gradul de responsabilizare a celor implicați în derularea proceselor pentru prevedere, planificare, operare, analiză și îmbunătățire în condiții de eficiență, eficacitate și economicitate a resurselor și pentru obținerea performanței.

Procesul de gestionare a riscurilor în cadrul universității este abordat într-un sistem integrat care cuprinde:

- Stabilirea rolurilor și responsabilităților în procesul de management al riscurilor. Rectorul conduce și răspunde de întregul proces de gestionare a riscurilor. La nivel operațional este constituită, conform cerințelor OSGG 600/2018, Comisia de monitorizare a sistemului de control intern managerial, care coordonează și supraveghează derularea procesului. La nivel de compartimente conducătorii compartimentelor coordonează procesul, desemnând un responsabil cu riscurile, care colaborează cu angajații pentru identificarea, evaluarea, gestionarea riscurilor și pentru implementarea măsurilor adecvate de îmbunătățire sau de prevenire/ eliminare a riscurilor.
- Stabilirea obiectivelor specifice la nivel de compartimente, în funcție de obiectivele generale și specifice ale universității
- Stabilirea activităților necesare pentru realizarea obiectivelor
- Stabilirea operațiunilor și responsabilităților individuale ale angajaților
- Identificarea și evaluarea riscurilor asociate obiectivelor sau activităților
- Stabilirea strategiei de gestionare a riscurilor
- Completarea Registrului riscurilor de către compartimente
- Evaluarea nivelului de expunere la risc, identificarea riscurilor semnificative pentru selectarea și tratarea acestora la nivelul universității.

Riscurile identificate la nivelul UMFST G.E. Palade Tg.Mureș și la nivelul compartimentelor sunt înregistrate, monitorizate și revizuite în cadrul Registrului riscurilor.

## 6.2. OBIECTIVELE CALITĂȚII ȘI PLANIFICAREA REALIZĂRII LOR

În cadrul UMFST G.E.Palade Tg.Mureș s-au stabilit obiectivele calității la toate nivelurile relevante ale organizației.

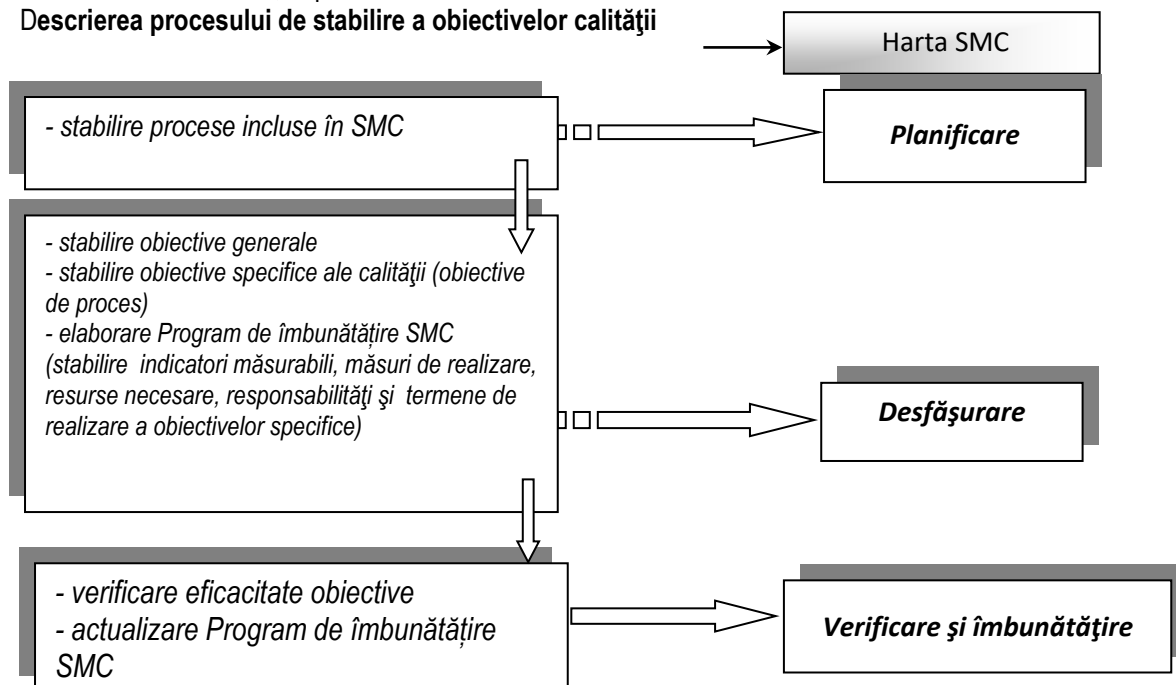
Obiectivele generale ale calității sunt cuprinse în **Politica privind calitatea**.

Obiectivele specifice ale calității sunt cuprinse în **Programul de îmbunătățire a SMC**.

La stabilirea obiectivelor specifice ale calității se are în vedere ca acestea:

- să fie în concordanță cu politica referitoare la calitate;
- să fie măsurabile (se stabilesc indicatori măsurabili, metoda de măsurare/monitorizare și modul de înregistrare și raportare - se completează în **Programul de monitorizare obiectiv**);
- să ia în considerare cerințele aplicabile;
- să fie relevante pentru conformitatea serviciilor prestate și pentru creșterea satisfacției clienților;
- să fie monitorizate;
- să fie comunicate;
- să fie actualizate, după caz.

**Descrierea procesului de stabilire a obiectivelor calității**



## 6.3. PLANIFICAREA SCHIMBĂRILOR

În contextul actual, al apariției/dezvoltării de noi tehnologii, ale provocărilor de natură geopolitică cu schimbări importante politico-economico-sociale, dar și de schimbări în abordarea inter și multidisciplinară a actului didactic și în domeniul cercetării, pe plan național și internațional, UMFST G.E. Palade Tg.Mureș identifică etapele, metodele, responsabilitățile pentru a se adapta la schimbare, pentru inovare și pentru a asigura un răspuns pe măsura așteptărilor clienților, pieței, societății etc.

În cazul în care se constată necesitatea de schimbare, aceasta este implementată inclusiv la nivelul proceselor SMC. Schimbările se realizează în mod planificat, cu excepția celor cauzate de situații de forță majoră, care vor fi controlate în funcție de specificul situației care le-a generat.

Necesitatea de schimbare în cadrul UMFST G.E. Palade Tg.Mureș poate fi identificată ținând cont de o serie de factori interni și externi:

- modificări de ordin legislativ, de context socio-economic, de abordare a inter și multidisciplinară a actului didactic și în domeniul cercetării, pe plan național și internațional
- feed-back-ul (inclusiv reclamațiile/sesizările) de la studenți, alți membri ai comunității universitare
- feed-back-ul angajatorilor sau al altor membri ai comunității care integrează absolvenți ai universității sau cu care UMFST G.E.Palade Tg.Mureș are relații de colaborare

- rezultatele auditurilor interne și neconformitățile identificate
- rezultatele instituțiilor abilitate, de evaluare externă a calității educației
- rezultate ale analizei de management la diferite nivele și pe procese specifice
- nevoia de inovare pentru a fi în acord cu tendințele de pe piața muncii și pentru dezvoltarea instituțională

- etc

La planificarea schimbării UMFST G.E. Palade Tg.Mureș, prin responsabili desemnați, va lua în considerare:

- scopul schimbărilor și consecințele potențiale ale acestora;
- păstrarea integrității SMC;
- disponibilitatea resurselor;
- alocarea /realocarea responsabilităților și autorităților.

Pentru proiectarea / implementarea schimbării managementul de la cel mai înalt nivel, împreună cu responsabilii desemnați, planifică și monitorizează etapele procesului de schimbare:

- analiza contextului organizației și a proceselor afectate de schimbare
- definirea clară a motivului schimbării și a aspectelor supuse schimbării
- evaluarea consecințelor și a impactului schimbării la nivelul SMC
- stabilirea acțiunilor necesare pentru ținerea sub control a efectelor schimbării, inclusiv identificarea

riscurilor asociate

- elaborarea planului schimbării (activități, termene, responsabilități și autorități privind inițierea, analiza și aprobarea schimbării, resurse, personal și abilități necesare, informații necesare etc)
- comunicarea planului schimbării și implicarea personalului pentru implementarea schimbării
- instruirea celor implicați în procesul schimbării
- informarea / comunicarea rezultatelor schimbării
- analiza impactului / eficacității schimbării.

## **CAP. 7. SUPOORT**

### **7.1. Suport**

UMFST G.E.Palade Tg.Mureș identifică și asigură resursele necesare pentru stabilirea, implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a SMC.

La identificarea și asigurarea resurselor se vor lua în considerare:

- capacitățile și constrângerile referitoare la resursele interne existente;
- ce este necesar să se obțină de la furnizorii externi.

Identificarea resurselor necesare pentru îndeplinirea obiectivelor UMFST G.E.Palade Tg.Mureș (care au în vedere inclusiv funcționarea și îmbunătățirea continuă a SMC și creșterea satisfacției studenților) este responsabilitatea CA. Identificarea resurselor pentru planificarea, operarea, controlul și îmbunătățirea continuă a proceselor didactice, respectiv administrative este responsabilitatea Decanilor, a fiecărui Director de Departament din cadrul facultăților, respectiv a conducătorilor structurilor administrative.

Resursele necesare includ:

- resurse umane
- resurse materiale
- resurse financiare
- infrastructura
- mediu de lucru

Cadru financiar operațional - execuțiile bugetare, veniturile și cheltuielile instituționale sunt publice, pot fi consultate de membrii comunității, fiind afișate pe pagina web a UMFST G.E.Palade Tg.Mureș sau puse la dispoziția celor interesați, la cerere, conform prevederilor legale.

#### **7.1.2. Personal**

În cadrul UMFST G.E.Palade Tg.Mureș managementul resurselor umane vizează asigurarea tuturor posturilor din structura organizatorică cu personal cu grad de pregătire profesională corespunzătoare cerințelor postului, care să asigure implementarea eficace a SMC propriu și pentru operarea și controlul proceselor sale. Personalul care efectuează activități incluse în SMC este competent din punct de vedere al: studiilor, instruirilor, abilităților, experienței adecvate.

În cadrul UMFST G.E.Palade Tg.Mureș s-au stabilit:

- condiții de instruire pentru ca personalul implicat în desfășurarea tuturor proceselor incluse în SMC să aibă competența necesară desfășurării acestor activități;
- mijloacele de conștientizare a personalului în ceea ce privește responsabilitatea și implicarea în respectarea cerințelor SMC.

#### **Recrutare**

Recrutarea de noi cadre didactice, de personal pentru cercetare, respectiv personal didactic auxiliar sau contractual în UMFST G.E.Palade Tg.Mureș are loc conform propriei metodologii și a procedurilor operaționale specifice, care sunt accesibile celor interesați pe websiteul universității .

Pentru ocuparea posturilor didactice și de cercetare, respectiv a celor pentru personalul didactic auxiliar sau contractual se organizează concurs, pe baza cerințelor posturilor, analizate și actualizate permanent și detaliate în fișele de post, în conformitate cu reglementările interne specifice, asigurându-se respectarea întocmai a prevederilor legale aplicabile în acest domeniu.

Selecția candidaților pentru ocuparea funcțiilor didactice și de cercetare se realizează pe baza criteriilor minime stabilite de către CNDATCU, respectiv a Metodologiei proprii pentru ocuparea posturilor didactice și de cercetare.

#### **Instruirea angajaților**

Necesarul de instruire se stabilește anual, atât pentru funcțiile didactice, cât și pentru personalul didactic auxiliar sau contractual. Nevoia de instruire se stabilește în funcție de rezultatele evaluării performanțelor profesionale individuale ale angajaților sau ca urmare a modificării unor condiții de realizare a atribuțiilor specifice postului sau compartimentului (modificări legislative, organizatorice, criterii naționale de promovare, echipamente,

metode noi de lucru etc). Conducătorii structurilor organizatorice, elaborează anual Planul de formare profesională pentru angajații din subordine.

Cadrele didactice participă periodic la diferite forme de instruire, pentru îmbunătățirea continuă a competențelor profesionale, didactice sau de cercetare. Pregătirea profesională complementară se realizează de către Departamentul pentru Formare profesională continuă sau prin participarea la diferite alte forme de pregătire: conferințe, simpozioane, congrese etc. Universitatea asigură, de asemenea, prin departamentul de specialitate pentru pregătirea personalului didactic (DPPD), îmbunătățirea competențelor pedagogice ale corpului didactic.

Controlul și trasabilitatea obținerii competențelor necesare se asigură prin elaborarea și monitorizarea Planului anual de formare profesională. Evaluarea eficacității instruirilor se face cu ocazia analizei rezultatelor procesului anual de evaluare a performanțelor individuale ale angajaților. Informațiile documentate, dovezi ale realizării și eficacității procesului pregătire profesională (certificate, diplome, atestate etc) se păstrează în dosarul personal al fiecărui angajat, la Serviciul Resurse Umane.

### Evaluarea angajaților

Pentru definirea standardului de performanță dorit, la nivelul universității s-a creat un sistem de evaluare al performanțelor care permite evaluarea cadrelor didactice și definirea strategiei de corectare, acolo unde este cazul. Evaluarea cadrelor didactice se realizează pe patru paliere: autoevaluarea, evaluarea de către șeful direct ierarhic, evaluarea de către studenți și evaluarea colegială.

Evaluarea cadrelor didactice se realizează astfel:

- **Autoevaluarea:** se face în baza unui set de criterii și indicatori proprii, stabiliți de universitate, diferențiat pe funcții didactice, ținând cont de criteriile minimale stabilite la nivel național, completate cu criterii stabilite la nivel de universitate. Criteriile și indicatorii se revizuiesc periodic, pentru a fi în concordanță cu prevederile legale și cu obiectivele strategice și generale ale universității.

- **De către șeful direct ierarhic:** se referă la gradul de îndeplinire a criteriilor de evaluare cuprinse în Fișa de evaluare, corespunzătoare activității unui an calendaristic

- **De către studenți:** se asigură o modalitate de evaluare transparentă și obiectivă, utilizându-se o aplicație informatică, accesibilă tuturor studenților. Sunt evaluate conținutul informațional al materialelor de studiu, tehnicile de predare / învățare și calitățile comportamentale ale cadrelor didactice.

- **Colegială:** se referă la activitatea didactică, științifică și în comunitatea universitară a cadrului didactic evaluat într-un an calendaristic încheiat. Aprecierile colegiale se efectuează de către două cadre didactice cu funcția de bază în universitate, cu același grad didactic sau mai mare ca cel al persoanei evaluate, din care cel puțin un cadru didactic este din afara disciplinei din care face parte cadrul didactic evaluat.

Rezultatele evaluărilor sunt prelucrate și analizate de către CEAC pe facultăți și pe universitate, sunt stabilite măsuri de îmbunătățire. Sinteza rezultatelor este prezentată în ședința de analiză efectuată de management privind funcționarea SMC și este făcută publică.

Rezultatele evaluărilor anuale ale cadrelor didactice stau la baza unor măsuri de îmbunătățire a calității actului didactic și științific în universitate.

Personalul didactic auxiliar și cel contractual este evaluat anual pe baza Procedurii evaluarea performanțelor profesionale. Evaluarea acestei categorii de personal se bazează pe aprecierea în mod sistematic și obiectiv a randamentului, a calității muncii, a comportamentului, a inițiativei, a eficienței și creativității, pentru fiecare salariat.

Rezultatele evaluării sunt utilizate pentru conștientizarea de către angajați a nivelului de performanță atins, în raport cu cerințele postului și pentru stabilirea de către șefii ierarhici a unor măsuri de îmbunătățire/creștere a nivelului competențelor sau de recompensare/promovare a angajaților.

### 7.1.3 Infrastructură

**Conducerea** UMFST G.E.Palade Tg.Mureș este permanent preocupată pentru a pune la dispoziție și pentru a dezvolta infrastructura necesară operării proceselor incluse în SMC și pentru realizarea conformității serviciilor oferite.

UMFST G.E.Palade Tg.Mureș dispune de un patrimoniu care contribuie în mod eficace la realizarea misiunii și a obiectivelor fixate, reprezentat de spații de învățământ și cercetare proprii și în unități sanitare publice, pe

baza contractelor instituționale, la care se adaugă spațiile pentru alte activități administrative complementare. Spațiile sunt în concordanță cu normele tehnice, de siguranță și igienico-sanitare în vigoare și sunt permanent adaptate pentru a răspunde cerințelor unui act educațional și de cercetare similar celor de la nivel național și internațional.

### **Echipamente, alte proprietăți**

Echipamentele (de laborator, computere, imprimante, copiatoare etc.), sunt întreținute corespunzător, pentru desfășurarea proceselor; sunt asigurate echipamentele hardware și software necesare desfășurării în bune condiții a tuturor proceselor UMFST G.E.Palade Tg.Mureș, inclusiv a proceselor de comunicare (telefonie fixă, mobilă, fax, internet, rețea calculatoare).

Serviciul Tehnic și Mentenanță Patrimoniu păstrează evidența verificărilor echipamentelor dedicate activităților didactice, verifică starea de funcționare a acestora și realizarea verificărilor periodice și a reparațiilor, conform contractelor de service încheiate.

### **Echipamente IT**

UMFST G.E.Palade Tg.Mureș dispune de soft-uri și posedă licență de utilizare a acestora, corespunzătoare disciplinelor de studiu din planul de învățământ, pentru facilitarea accesului studenților la baze de date sau informații necesare pentru studiu, pentru derularea în format online a unor activități de predare sau pentru dezvoltarea unor abilități practice specifice programelor de studii sau de cercetare, respectiv pentru introducerea și prelucrarea automatizată a unor date în activitățile suport.

#### **7.1.4. Mediu pentru operarea proceselor**

UMFST G.E.Palade Tg.Mureș ia în considerare permanent faptul că mediul de lucru are o influență pozitivă asupra motivării, satisfacției și performanței studenților și angajaților și, de aceea, asigură un mediu de lucru adecvat pentru operarea proceselor din cadrul facultăților și a celorlalte structuri organizatorice, asigurând condițiile necesare realizării conformității serviciului, cu respectarea cerințelor legale aplicabile (săli de curs, laboratoare, clinici, birouri, ateliere).

#### **7.1.5. Resurse de monitorizare și măsurare**

##### **7.1.5.1. Generalități**

Monitorizarea și măsurarea sunt utilizate de către UMFST G.E.Palade Tg.Mureș pentru a asigura rezultate valide și de încredere ale serviciilor furnizate, în special în domeniul educației, conforme cu cerințele clienților și cu cele legale aplicabile.

În cadrul UMFST G.E.Palade Tg.Mureș s-a stabilit procesul de monitorizare și măsurare a proceselor incluse în SMC, pentru a evalua:

- eficacitatea SMC;
- conformitatea cu obiectivele generale și specifice ale calității;
- conformitatea proceselor cu reglementările și legislația în vigoare.

#### **Descrierea procesului de monitorizare și măsurare a proceselor incluse în SMC**



Harta SMC

- stabilire metode de măsurare și monitorizare a proceselor

**Planificare**

- monitorizare și măsurare obiective calitate  
- raportare activități de măsurare și monitorizare obiective de calitate, procese  
- monitorizare SMC la nivel de universitate  
- evaluarea conformării cu prevederile legale

**Desfășurare**

- stabilire măsuri de îmbunătățire a proceselor  
- stabilire obiective noi

**Verificare și  
îmbunătățire**

Îmbunătățirea calității se realizează pornind de la misiunea UMFST G.E.Palade Tg.Mureș precizată în Carta Universității.

Descrierea proceselor (în concordanță cu cerințele exprimate de standardele elaborate de ARACIS) s-a realizat prin regulamente, metodologii și proceduri și se referă la:

**1. Capacitatea instituțională**

- procese privind stabilirea structurilor instituționale, administrative;
- procese privind constituirea bazei materiale necesare desfășurării educației și cercetării.

**2. Eficacitatea educațională:**

- procese privind stabilirea conținutului programelor de studiu;
- procese privind evaluarea rezultatelor învățării;
- procese privind evaluarea cercetării științifice;
- procese privind managementul financiar.

**3. Managementul calității:**

- procese privind asigurarea calității;
- procese privind inițierea, monitorizarea și revizuirea periodică a programelor și a activităților desfășurate;
- procese privind evaluarea periodică a personalului didactic;
- procese privind accesibilitatea la resursele necesare învățării;
- procese privind constituirea bazei de date actualizată sistematic, referitoare la asigurarea internă a calității;
- procese privind asigurarea transparenței informațiilor de interes public cu privire la programele de studii și, după caz, certificatele, diplomele și calificările oferite;
- procesele privind asigurarea funcționalității structurilor de asigurare a calității educației.

UMFST asigură măsurarea și monitorizarea pentru toate procesele importante:

- măsurarea performanțelor profesionale ale studenților utilizează un sistem unitar de evaluare a cunoștințelor, pentru toate liniile de predare, pe an și pe program de studiu, care să elimine orice suspiciune de evaluare subiectivă a studenților, cu o scală unitară, obiectivă, transparentă de evaluare a rezultatelor; rezultatele evaluării activității profesionale a studenților se consemnează în cataloage, prin aplicația informatică utilizată la nivel de universitate.
- măsurarea performanțelor profesionale a personalului se realizează utilizând fișe de evaluare concepute specific, pe funcții didactice, sau utilizând criterii unitare pentru personalul didactic auxiliar sau contractual.
- măsurarea performanței procesului didactic și de cercetare se realizează prin gradul de promovabilitate, prin nivelul mediei generale obținute pe ani universitari, gradul de abandon al studenților, nivelul inserției pe piață muncii, ponderea studenților care continuă studiile postuniversitare (masterat, doctorat, rezidențiat), numărul de proiecte de cercetare, numărul de brevete de invenție, numărul de publicații etc. Compartimentul Scientometrie și Ranking Universitar monitorizează activitatea științifică a cadrelor didactice pentru formularea și actualizarea portofolului academic a fiecărui cadru didactic, pentru centralizarea tuturor rezultatelor activității didactice și științifice, pentru a fi introduse în bazele internaționale de ranking universitar.
- măsurarea calității procesului educațional se realizează periodic prin autoevaluările interne sau evaluări externe ale asigurării calității, pe programe de studii, respectiv la nivel instituțional, de către comisiile de evaluare și asigurarea calității, respectiv de către reprezentanții instituțiilor abilitate în acest sens. Fiecare program de studiu este evaluat anual, conform procedurii operaționale specifice, rezultatele fiind analizate de CEAC pe facultate, sunt stabilite măsuri de îmbunătățire, care sunt comunicate CEAC a universității, pentru analiză și monitorizare.
- măsurarea funcționării SMC se realizează prin auditurile interne și externe ale calității; la auditurile interne se utilizează chestionare de audit în conformitate cu cerințele standardului, adaptate proceselor specifice compartimentului auditat; măsurarea se realizează în funcție de categoriile de recomandări formulate sau de neconformități identificate și numărul și eficacitatea acțiunilor de îmbunătățire implementate.

Toate aceste date, majoritatea obligatorii pentru evaluarea calității educației de către ARACIS, sunt permanent actualizate de compartimentele responsabile și sunt făcute publice prin raportul anual al Rectorului, care este public, conform Legii educației naționale.

**Indicatorii de rezultat/performance** sunt stabiliți conform cerințelor interne și sunt corelați cu cerințele externe, fiind cuprinși în Planurile Strategice de dezvoltare instituțională, în Planurile Operaționale anuale, precum și la nivelul structurilor organizatorice, atașați obiectivelor specifice stabilite.

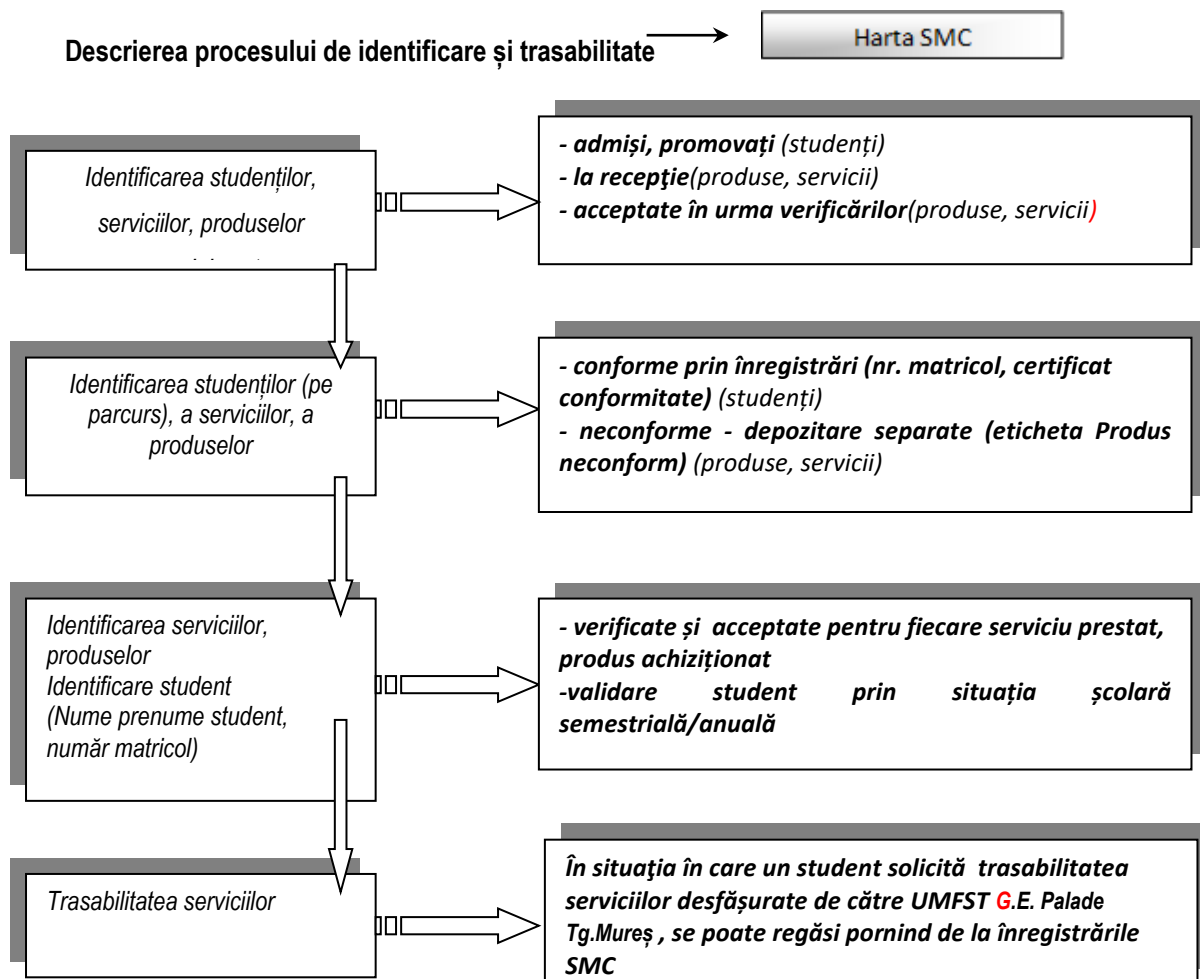
Indicatorii permit dezvoltarea mecanismelor de control intern al calității. În UMFST G.E.Palade Tg.Mureș se utilizează pentru evaluarea calității indicatori de performanță pe domeniile de activitate (educație, cercetare, administrativ), care sunt cuprinși în regulamente, metodologii, proceduri, regăsiți în metodologiile de evaluare externă a standardelor, a standardelor de referință și a listei indicatorilor de performanță utilizați de ARACIS.

#### 7.1.5.2. Trasabilitate măsurărilor

În cadrul UMFST G.E.Palade Tg.Mureș s-a stabilit un sistem de identificare și trasabilitate:

- a studenților de la admitere și până la finalizarea studiilor;
- a serviciilor, produselor, materialelor;
- a produselor/serviciilor neconforme depistate pe parcursul desfășurării activității;
- a echipamentelor.

Mijloacele de identificare a serviciilor, precum și responsabilitățile acestui proces sunt reglementate prin proceduri documentate și informații documentate specifice.



#### 7.1.6. Cunoștințe organizaționale

UMFST G.E.Palade Tg.Mureș determină în mod continuu cunoștințele necesare pentru operarea proceselor sale, în special pentru creșterea calității și performanțelor în procesul educațional și de cercetare, precum și pentru realizarea conformității tuturor serviciilor oferite.

Informațiile adecvate domeniului de activitate sunt menținute, actualizate, difuzate și puse la dispoziție atât cât este necesar. Informațiile sunt obținute și actualizate prin experiență.

Cunoștințele organizaționale se bazează pe:

- **surse interne** – experiența și gradul de pregătire al managementului, nivelul de instruire al personalului, proprietatea intelectuală a UMFST G.E.Palade Tg.Mureș, cunoștințe obținute din exemple de bune practici, respectiv lecții învățate din proiecte de succes dar și din eșecuri, accesul la modele de lucru, centre de cercetare, brevete, rezultatele proiectelor de cercetare, comunicarea noutăților din domeniul de activitate al UMFST G.E.Palade Tg.Mureș către studenți și angajați, selectarea și împărtășirea cunoștințelor și experiențelor nedocumentate, rezultatele îmbunătățirilor proceselor, produselor, serviciilor
- **surse externe** – legislație, standarde și reglementări aplicabile, surse academice, informații obținute prin participarea la conferințe, congrese, alte evenimente de specialitate, cunoștințe obținute de la colaboratori, furnizori externi etc.

Universitatea editează și publică reviste proprii, pe domeniile de pregătire academică și de cercetare existente, prin care încurajează cadrele didactice și studenții să își publice rezultatele cercetării.

Atunci când se constată necesitățile și tendințele de schimbare, UMFST G.E.Palade Tg.Mureș ia în considerare cunoștințele curente deținute și determină modul prin care să obțină sau să acceseze orice cunoștințe suplimentare, precum și actualizările adecvate.

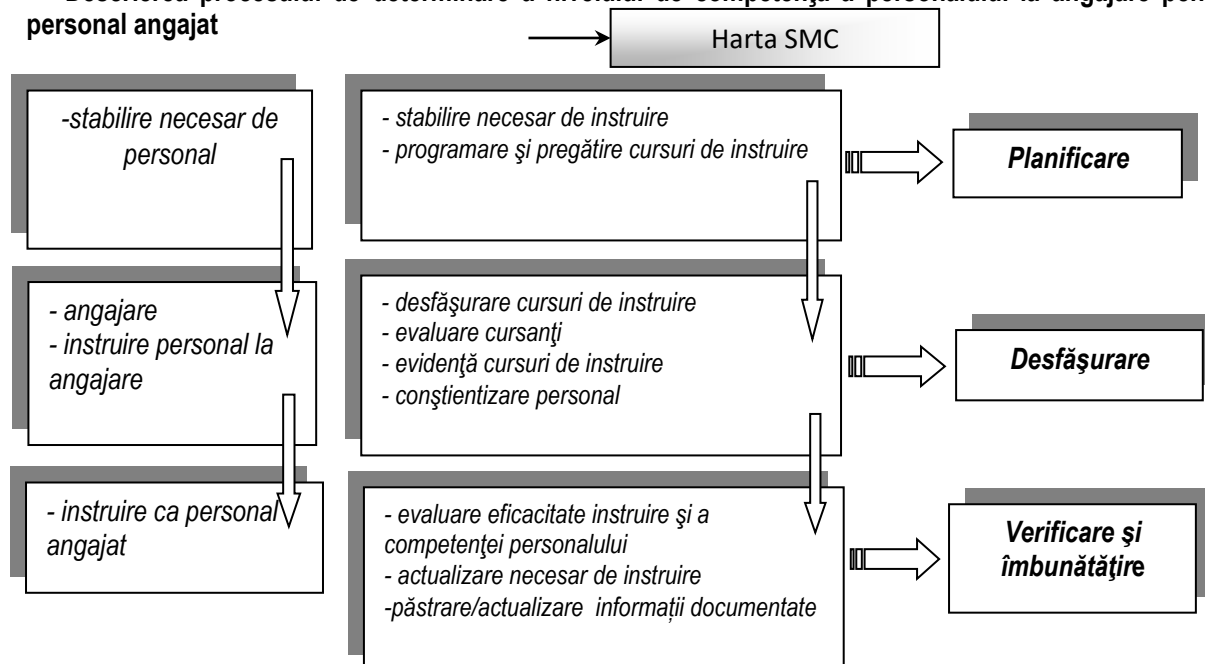
## 7.2. COMPETENȚĂ

UMFST G.E.Palade Tg.Mureș determină:

- competențele necesare ale persoanelor care lucrează sub controlul său și pot să influențeze performanța și eficacitatea SMC;
- nivelul de competență al angajaților pe baza studiilor, instruirilor și experienței adecvate;
- acțiunile necesare de dobândire a competenței necesare și eficacitatea acțiunilor întreprinse, atunci când este cazul.

Dovada competenței persoanelor care lucrează sub controlul său este păstrată sub forma informațiilor documentate (certificate de instruire/calificare, titluri/atestare, publicații etc).

**Descrierea procesului de determinare a nivelului de competență a personalului la angajare pentru personal angajat**



Pe baza necesarului de instruire stabilit de către conducătorii de procese și de către responsabilul de resurse umane se întocmește **Programul anual de formare profesională**. Dovada instruirii este reprezentată de

certificate de instruire/calificare, titluri/atestare, autorizații etc. obținute de angajați la finalizarea instruirii externe, respectiv de Raportul de instruire completat la data în care se desfășoară instruirea internă.

### 7.3. CONȘTIENTIZARE

Întreg personalul este conștientizat privind asumarea de către universitate a sistemului management al calității, care este centrat pe satisfacerea totală a cerințelor și așteptărilor clienților săi, precum și ale altor părți interesate, precum pentru respectarea întocmai, fără abateri, a legislației și ale altor reglementărilor aplicabile.

Toate informațiile referitoare la calitate și la rezultate sunt postate pe pagina publică a siteului universității, pentru a fi accesibilă atât în mediul extern, cât și intern. De asemenea, la cerere, poate furniza informații relevante privind asigurarea calității către părțile interesate.

În UMFST G.E.Palade Tg.Mureș se desfășoară instruire pentru asigurarea competenței dar și pentru conștientizarea întregului personal al UMFST G.E. Palade Tg. Mureș cu privire la rolul și importanța fiecăruia în cadrul SMC, la modul în care contribuie la îndeplinirea obiectivelor calității, la importanța conformității cu politica de calitate, cu procedurile, precum și cu rolul și responsabilitatea pentru menținerea și îmbunătățirea SMC.

Dovada instruirii și conștientizării se păstrează sub forma rapoartelor de instruire a personalului, a rapoartelor privind activitățile specifice în domeniul calității.

### 7.4. COMUNICARE

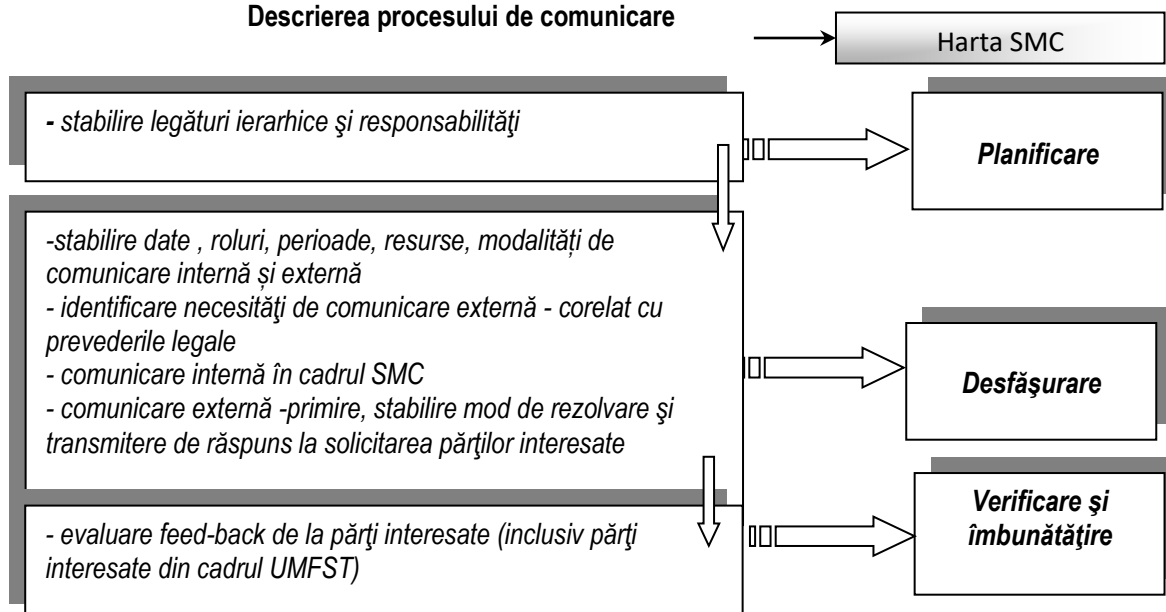
În cadrul **UMFST G.E.Palade Tg.Mureș** s-a stabilit metodologia de comunicare în cadrul SMC, ceea ce presupune:

- comunicarea internă între nivelurile ierarhice și funcții ale organizației;
- comunicarea externă cu părțile interesate.

În comunicările interne și externe, relevante pentru SMC, în procesul de comunicare UMFST G.E. Palade Tg.Mureș stabilește:

- despre ce se comunică;
- când se comunică;
- cu cine se comunică;
- cum se comunică;
- cine comunică.

#### Descrierea procesului de comunicare



Înregistrările aferente procesului de comunicare internă și externă, sunt menținute în conformitate cu proceduri documentate – PS, PO, IL.

Rectorul Universității conduce **comunicarea internă și externă** a Universității. Departamentul Media, prin structurile sale specifice, planifică și desfășoară activitățile de comunicare cu privire la universitate în ansamblu, iar Departamentul de Relații Internaționale planifică și desfășoară dezvoltarea de relații externe.

Comunicarea urmărește transmiterea informațiilor relevante pentru a face cunoscută universitatea și asigură transparența, realitatea, actualitatea și corectitudinea informațiilor difuzate. Canalele și formele de comunicare adoptate de către universitate sunt pagina de web a instituției, newsletter-ul informativ adresat tuturor cadrelor didactice și angajaților din structurile administrative, conferințe și comunicate de presă, consultarea comunității academice (consultare@umfst.ro), secțiuni de reclamații și sesizări online din partea studenților, emisiuni ale studioului de televiziune UMFSTLive etc.

RMC are responsabilitatea asigurării unei comunicări eficiente între compartimentele și funcțiile din UMFST G.E.Palade Tg.Mureș, privind diferite aspecte legate de calitate și referitor la eficacitatea SMC. Instrumentele folosite în interiorul UMFST G.E.Palade Tg.Mureș pentru comunicare în legătură cu sistemul de management al calității includ: e-mail, platforme de activități/comunicare online, decizii interne, ședințe interne etc.

Informațiile publice sunt disponibile pe pagina de web a UMFST G.E.Palade Tg.Mureș și sunt constant revizuite și actualizate, oferind transparență și imparțialitate.

Facultățile și celelalte compartimente de specialitate răspund direct de propria comunicare. Comunicarea cu studenții presupune, conform procedurilor aplicabile:

- transmiterea informațiilor referitoare la procesul de învățământ (planurile de învățământ, programarea activităților didactice și de cercetare, rezultatele evaluărilor activității profesionale a studenților, canalele de comunicare cu cadrele didactice, informații despre admitere, finalizare studii etc);
- feedback-ul de la student privind gradul de satisfacție al acestuia privind activitatea didactică, prin *Chestionarul de evaluare a cadrelor didactice de către studenți*; rezultatele sunt analizate la nivel de facultate, în ședințele CEAC la nivel de universitate, respectiv a DAC, cu stabilirea de măsuri de îmbunătățire continuă;
- răspunsuri la reclamațiile (privind calitatea) primite conform *Regulamentului didactic și de activitate profesională a studenților al UMFST G.E. Palade Tg.Mureș*, *Regulamentele proprii fiecărei discipline*, precum și proceduri operaționale specifice.
- răspunsuri la sesizările formulate de către studenți ([denumire facultate]\_sesizare@umfst.ro; administrativ\_sesizare@umfst.ro).

Principalele metode de comunicare cu studenții sunt:

- **comunicarea verbală:** directă sau prin telefon. Comunicarea verbală directă se realizează fie între persoane individuale, fie constituite în grupuri (în cadrul diverselor întâlniri etc).
- **comunicarea scrisă:** se face prin anunțuri (inclusiv pe pagina de web a UMFST G.E. Palade Tg.Mureș, platforma digitală e-UMF), adrese, e-mailuri, faxuri etc;
- **comunicarea vizuală:** se face prin afișare (inclusiv pe pagina de web a UMFST G.E. Palade Tg.Mureș), panouri la locuri vizibile, materiale promoționale etc. Unele din aceste modalități pot fi însoțite și de comunicarea verbală;
- **comunicarea online:** prin diferite aplicații care au acest scop (Blackboard, Zoom, Teams etc ) utilizate / agreate de universitate atât pentru activități didactice cât și pentru întâlniri de lucru, ședințe etc.

## 7.5. INFORMAȚII DOCUMENTATE

### 7.5.1. Generalități

Informațiile documentate sunt acele informații care necesită a fi controlate și menținute în cadrul organizației împreună cu mediul care le conține. Acestea pot fi sub formă de orice documente și înregistrări ( proceduri, metodologii, regulamente, contracte, formulare, decizii, hotărâri, rapoarte, planuri etc), care fac dovada derulării proceselor, așa cum au fost planificate și a obținerii rezultatelor așteptate.

UMFST G.E. Palade Tg.Mureș a identificat informațiile documentate specifice SMC, clasificate astfel:

- informații documentate cerute de standardul ISO 9001:2015;
- informații documentate stabilite de organizație ca fiind necesare pentru eficacitatea SMC.

### 7.5.2. Creare și actualizare

Informațiile documentate sunt organizate, create și actualizate în conformitate cu cerințele SR ISO 10013:2021 - Sisteme de management al calității. Recomandări pentru informații documentate și a procedurii de sistem specifice.

Atunci când sunt create și actualizate informațiile documentate din cadrul UMFST G.E.Palade Tg.Mureș țin cont de următoarele aspecte:

- identificarea și descrierea-titlu, data, autor și/sau număr de referință
- formatul-limba, versiune software, grafica, mediul suport-hârtie, electronic etc.
- analiza și aprobarea din punct de vedere al adecvării acestora.

În cadrul UMFST G.E. Palade Tg.Mureș documentele incluse în SMC sunt:

#### **Documente specifice SMC:**

- Manualul Sistemului de management al calității – MC
- Proceduri de sistem - PS
- Proceduri operaționale - PO
- Harta SMC
- Politica privind calitatea

#### **Documente organizatorice:**

- Organigrame
- ROF
- Regulamentul intern
- Hărți ale proceselor, diagrame flux
- Descrieri ale proceselor
- Planuri strategice, operaționale
- Programe, planuri, rapoarte de lucru
- Situații statistice
- Evidențe specifice proceselor
- Specificații tehnice proprii
- Instrucțiuni SSM
- Instrucțiuni PSI și SU
- Liste de furnizori, aprobate
- Formulare proprii sau rezultate din aplicarea prevederilor legale
- Documente care conțin comunicări interne etc.

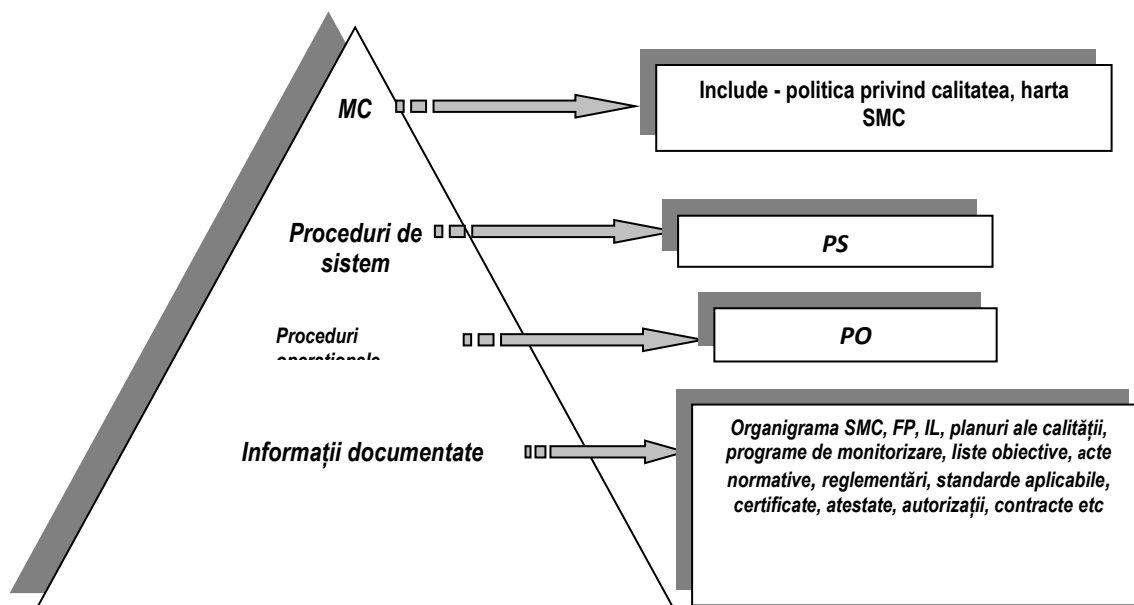
#### **Documente externe:**

- Reglementări (standarde, acte normative, autorizații etc)
- Contracte, convenții, acorduri etc
- Specificații tehnice ale furnizorilor de procese / produse / servicii
- Formulare agreate la nivel național/internațional
- Documente care conțin comunicări externe etc.

**Înregistrări ale SMC** - solicitate de standardul ISO 9001:2015

În figura următoare sunt redată sugestiv, sub formă de piramidă, documentele incluse în SMC





MC este un document managerial, oficial, care:

- definește politica privind calitatea;
- prezintă organizarea SMC, precum și autoritatea și responsabilitatea funcțiilor implicate în implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a SMC;
- descrie SMC și prezintă domeniul de aplicare al SMC, inclusiv justificări ale excluderilor;
- prezintă toate procesele incluse în SMC și interacțiunea între acestea;
- descrie practicile și metodele folosite pentru a asigura continuu obținerea calității specificate pentru servicii, corelat cu procedurile documentate incluse în SMC.

### 7.5.3. Controlul informațiilor documentate

În cadrul UMFST G.E.Palade Tg.Mureș informațiile documentate cerute de SMC sunt controlate pentru a se asigura că:

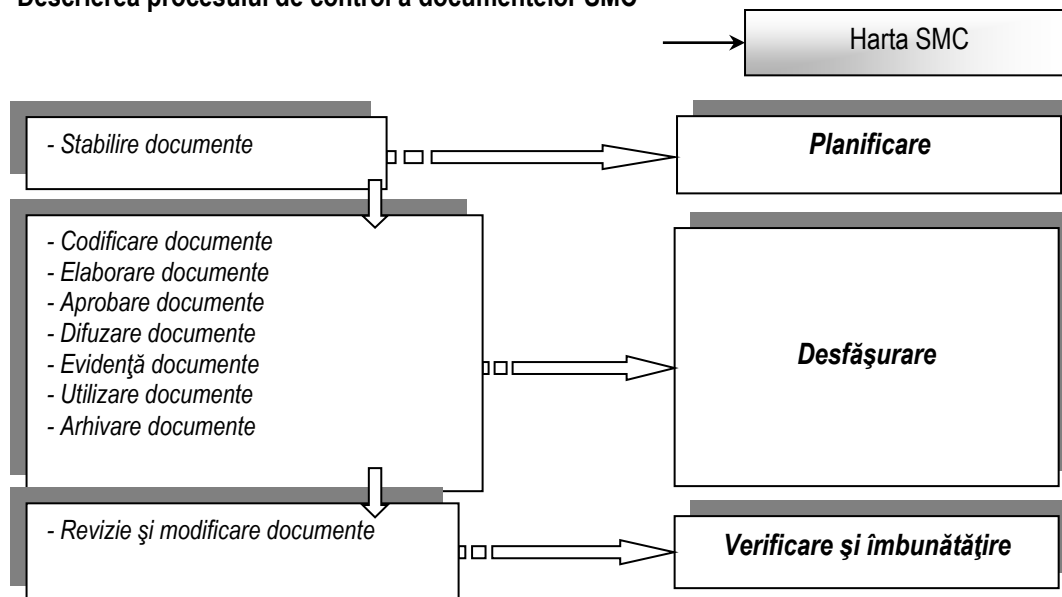
- sunt disponibile și adecvate pentru utilizare, acolo, unde și atunci când este necesar;
- sunt protejate adecvat, în funcție de rolul și importanța lor (împotriva pierderii confidențialității, utilizării incorecte, deteriorării).

Pentru controlul informațiilor documentate în cadrul UMFST G.E.Palade Tg.Mureș sunt întreprinse următoarele acțiuni:

- difuzare, acces, regăsire și utilizare;
- depozitare și protejare, inclusiv menținerea lizibilității;
- controlul modificărilor, controlul versiunilor
- păstrare și eliminare.

În cadrul UMFST G.E.Palade Tg.Mureș s-a stabilit procesul de control al tuturor documentelor SMC, inclusiv a celor de proveniență externă.

### Descrierea procesului de control a documentelor SMC

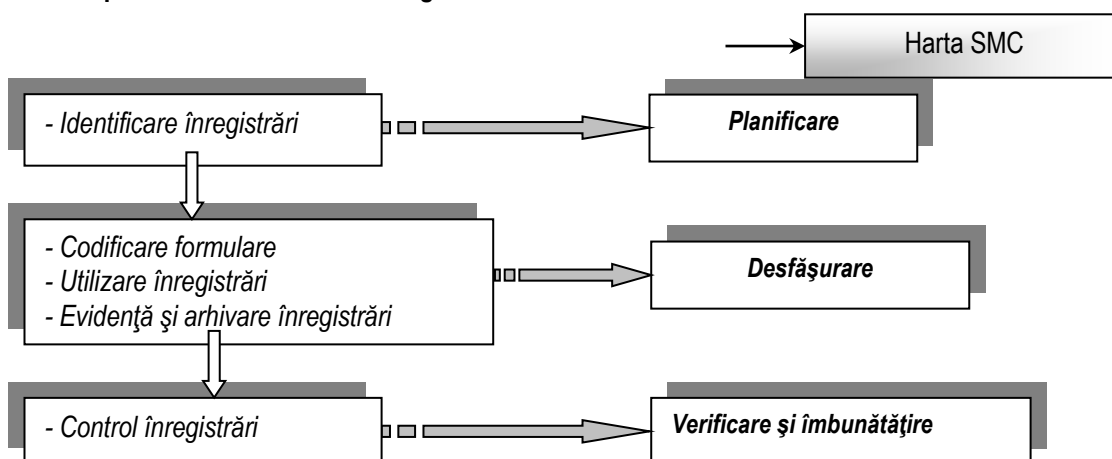


Înregistrările aferente procesului de control a documentelor sunt menținute în conformitate cu proceduri documentate

Procedurile de sistem, respectiv procedurile operaționale se întocmesc respectând, procedura conform UMFST-PO-AC-02-Procedura operațională privind modalitatea de elaborare, verificare, aprobare, difuzare respectiv modificare și retragere a procedurilor și a instrucțiunilor de lucru.

În cadrul UMFST G.E.Palade Tg.Mureș s-a stabilit procesul de control al tuturor înregistrărilor SMC.

### Descrierea procesului de control a înregistrărilor SMC



### Reguli de control ale MC:

#### Elaborare

MC este elaborat de personal autorizat în conformitate cu cerințele SR ISO 10013:2021- Sisteme de management al calității. Recomandări pentru informații documentate.

MC se identifică prin informațiile de pe pagina de gardă și din cartușul prevăzut la partea superioară a fiecărei pagini.

Fiecare capitol al MC este paginat individual pentru ca revizia acestuia să se realizeze într-o manieră cât mai simplă și corectă.

#### Aprobare

MC este verificat și aprobat de personal autorizat.



---

### Emitere

MC se emite în original.

Copiile MC pot fi emise sub formă de: copie controlată și/sau copie necontrolată.

Copiile controlate fac obiectul reviziilor.

Copiile necontrolate nu fac obiectul reviziilor ulterioare emiterii acestora, au caracter informativ și sunt pregătite special în eventualitatea unor audituri, întâlniri, vizite, etc. Copiile controlate au numerotare independentă față de copiile necontrolate.

### Difuzarea

Originalul MC se păstrează la **DAC**. Copiile controlate și cele necontrolate ale MC (pe suport informatic), sunt difuzate conform Listei de difuzare. MC se pune la dispoziția utilizatorilor pe suport informatic - pe intranet.

### Modificarea

MC este emis inițial în ediție 1 și revizie 0. În cadrul unei ediții se pot modifica unele capitole/subcapitole ale MC ca urmare a:

- unor reglementări legislative și/sau modificări în standardele sau normele pe baza cărora s-a implementat SMC;
- schimbărilor în structura organizatorică;
- necesității de îmbunătățire SMC;
- cerințelor întemeiate ale părților interesate.



## CAP. 8. OPERARE

### 8.1. PLANIFICARE ȘI CONTROL OPERAȚIONAL

Universitatea asigură pentru toate procesele sale activități de planificare și control al operațiunilor specifice.

Atât pentru procesele didactice și de cercetare cât și pentru cele administrative se asigură identificarea și respectarea cerințelor legale sau reglementările aplicabile, dar și a altor cerințe identificate prin contractele încheiate, cerințe specificate ale clienților (feedbackul primit în urma evaluării rezultatelor pentru serviciul furnizat) sau alte părți interesate. Periodic se actualizează și se comunică compartimentelor lista prevederilor legale aplicabile universității.

Procesul didactic se planifică prin Planul de învățământ anual, pentru fiecare program de studiu și se aprobă de către forurile de conducere ale universității, respectiv de către ME. Planurile de învățământ sunt corelate cu planul strategic al universității și cu strategia de reformă curriculară adoptată. După aprobare, planurile de învățământ se comunică studenților și sunt accesibile și altor părți interesate, prin postarea pe pagina publică a websiteului instituției. Planurile de învățământ sunt diferențiate în funcție de formele de învățământ (cu frecvență, cu frecvență redusă, la distanță) și, respectiv, obiectivele activităților de predare, învățare și cercetare.

Prin planificarea proceselor educaționale și de cercetare universitatea :

- se asigură că oferă serviciile educaționale așteptate de către studenți
- asigură metodele de predare/cercetare, baza materială și mediul cel mai adecvat pentru învățare sau cercetare
- definește criterii/metode adecvate fiecărei forme de învățământ, pentru evaluarea rezultatelor învățării
- coordonează desfășurarea activităților educaționale programate și proiectate
- definește și implementează metode de îmbunătățire
- asigură resursele pentru derularea proceselor didactice și de cercetare.

Pentru derularea procesului de realizare a învățării universitatea asigură, conform cerințelor de calitate a educației:

- suportul informațional (planuri de învățământ, fișele disciplinelor, metode moderne de predare, adecvate specificului programelor de studii, cursuri, publicații de actualitate), criterii obiective și tehnici corespunzătoare de evaluare a studenților;
- recrutarea, selecția și dezvoltarea profesională adecvată a personalului didactic, conform cerințelor de calitate a programelor de studii;
- resursele și facilități financiare suficiente pentru a asigura continuitatea activităților de învățare;
- organizarea coerentă a fluxurilor de predare, învățare și examinare a studenților;
- servicii pentru studenți în conformitate cu nevoile lor, inclusiv servicii sociale și activitățile extracurriculare;
- proceduri de admitere, recunoaștere și finalizare a studiilor adecvate scopului, asigurând inclusiv mobilitatea acestora în interiorul sau exteriorul universității;
- politici, criterii de echitate și acces, implementate corespunzător și transparent;
- existența și aplicarea unei proceduri de integrare și adaptare a studenților în instituție și program de studii.

Planificarea proceselor administrative/suport se realizează în acord cu procesele educaționale sau de cercetare și a cerințelor acestora. La planificare se iau în considerare sincronizarea: activităților administrative cu cele educaționale / de cercetare, a criteriilor de realizare și de conformare cu cerințele legale sau ale clienților/alte părți interesate, a oportunității sau riscurilor aferente proceselor identificate.

Înregistrările care furnizează dovezi că procesele necesare pentru realizarea serviciilor satisfac cerințele specificate sunt menținute conform procedurilor de sistem, a procedurilor operaționale sau a regulamentelor specifice. Planificarea prestării serviciilor se face prin elaborarea și aprobarea planurilor de învățământ (a programelor de licență, a programelor de masterat, a programelor de doctorat, a programelor pentru cursurile postuniversitare), respectiv a celor de cercetare dezvoltare sau alte documente de planificare specifice. Aprobarea documentelor de planificare a procesului didactic și de cercetare se asigură de către CA, de către Senatul universitar sau de alte autorități stabilite prin regulamentele interne sau de legislația aplicabilă, în vigoare.

## 8.2. CERINȚE PENTRU SERVICII

### 8.2.1. Comunicarea cu clientul

La comunicarea cu clientul (în principal studentul) UMFST G.E.Palade Tg.Mureș ia în considerare:

- furnizarea de informații referitoare la serviciile oferite (oferta educațională, condițiile de pregătire și de evaluare a pregătirii profesionale a studenților, capacitatea de asigurare a resurselor, strategii adoptate, inclusiv reforme în procesul de pregătire, nivelul de pregătire academică a cadrelor didactice etc);
- tratarea cerințelor studenților, a contractelor încheiate, inclusiv modificări ale acestora;
- obținerea feedback-ului de la studenți referitor la serviciile oferite, inclusiv reclamațiile acestora;
- tratarea sau controlul proprietății clientului (protejarea datelor personale, protejarea datelor/rezultatelor cercetării, protejarea proprietății intelectuale).

### 8.2.2. Determinarea cerințelor pentru serviciile furnizate

La determinarea cerințelor clienților UMFST G.E.Palade Tg.Mureș se asigură că acestea sunt definite ținând cont că:

- se respectă cerințele legale și reglementate aplicabile;
- se respectă cerințele considerate necesare de către UMFST G.E. Palade Tg.Mureș;
- UMFST G.E. Palade Tg.Mureș își poate respecta declarațiile sale referitoare la serviciile oferite.

Universitatea formulează cerințele pentru principalele servicii furnizate de către universitate - educație și cercetare - ținând cont de următoarele aspecte:

- dacă acestea răspund politicii, misiunii și planului strategic, aprobate;
- dacă corespund cerințelor identificate ale studenților sau ale altor părți interesate (comunitate, angajatori etc). Aceste cerințe rezultă din interesul prioritar pentru anumite cunoștințe, competențe, deprinderi dobândite prin procesul educațional sau de cercetare, capacitatea biologică de învățare și asimilare a cunoștințelor și deprinderilor, din nevoi emoționale sau sociale, anumite nevoi speciale ale unor membrii ai comunității, cerințele pieței muncii etc.;
- dacă acestea rezultă din cerințe legale și reglementate, interne și internaționale;
- dacă acestea sunt considerate necesare de către universitate. Astfel, fuziunea dintre cele două universități și structura organizatorică rezultată a determinat reconsiderarea ofertei educaționale și introducerea unor programe noi de studii, care vizează multidisciplinaritatea (inginerie medicală) ținând cont de dezvoltarea tehnologică din domeniul medicinei și/sau care răspunde nevoilor de pe piața muncii (Chimie medicală, Chimie tehnologică, Arhitectură etc).

Cerințele pentru realizarea proceselor se regăsesc în:

- oferta educațională, analizată și actualizată anual, conform acreditărilor și autorizărilor deținute de universitate;
- condițiile de pregătire și de evaluare a pregătirii profesionale a studenților;
- condițiile de angajare și promovare a cadrelor didactice;
- condițiile de acceptare a unor produse, servicii, lucrări furnizate din exterior;
- condițiile de conformare la standarde și indicatori de evaluare, interne și externe a activității instituționale sau ale programelor de studii, pentru validarea pregătirii și a actelor de studii eliberate etc.

### 8.2.3. Analizarea cerințelor pentru servicii

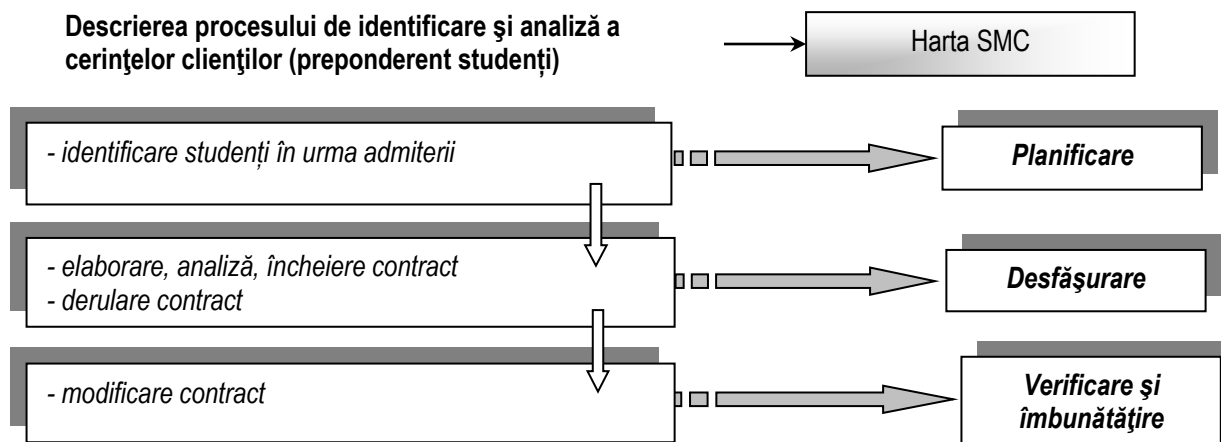
UMFST G.E.Palade Tg.Mureș se asigură că are capacitatea de a satisface cerințele pentru serviciile ce vor fi oferite clienților (studenților). Anterior începerii anului universitar și ori de câte ori, din procesul de monitorizare, măsurare, rezultă necesitatea, UMFST G.E.Palade Tg.Mureș analizează:

- cerințele specificate de client (student);
- cerințele nespecificate de student, dar care sunt necesare pentru obținerea rezultatelor intenționate;
- cerințele specifice universității;
- cerințele legale și reglementate aplicabile serviciilor furnizate.

În cadrul UMFST G.E.Palade Tg.Mureș s-a stabilit procesul de identificare și analiză a cerințelor clienților (preponderent

studenților), în vederea satisfacerii cerințelor acestora.

**Descrierea procesului de identificare și analiză a cerințelor clienților (preponderent studenți)**



Rezultatele analizei se păstrează în informații documentate (chestionare de feedback, rapoarte etc) din care rezultă capacitatea organizației de a satisface cerințele identificate, precum și orice cerințe noi referitoare la serviciul furnizat.

Informațiile documentate aferente procesului de identificare și analiză a cerințelor studenților sunt menținute în conformitate cu proceduri documentate.

#### 8.2.4. Modificări ale cerințelor pentru servicii

În cazul în care cerințele referitoare la servicii sunt modificate UMFST G.E.Palade Tg.Mureș păstrează informații documentate relevante, cu modificările operate, care sunt comunicate direct personalului implicat.

### 8.3. PROIECTAREA ȘI DEZVOLTAREA SERVICIILOR

UMFST G.E.Palade Tg.Mureș stabilește, implementează și menține un proces de proiectare și de dezvoltare a activităților educaționale și al celor suport, astfel încât să se asigure furnizarea consecventă a serviciilor specifice.

Procesul de proiectare și dezvoltare în cadrul activității didactice vizează proiectarea și dezvoltarea procesului de predare a cunoștințelor teoretice și de dezvoltare a abilităților practice specifice, respectiv a activităților de cercetare și inovare, care au ca rezultat aportul de plus valoare la nivel individual și instituțional și creșterea prestigiului UMFST G.E.Palade Tg.Mureș.

Cadrele didactice, cercetătorii și studenții desfășoară activitate științifică conform prevederilor Legii educației naționale nr.1/2011, cu modificările și completările ulterioare și alte reglementări specifice învățământului superior și activității de cercetare. Activitatea de cercetare științifică face parte din obligațiile fiecărui cadru didactic. Activitatea proprie de cercetare științifică, validată prin lucrări publicate, alături de competența didactică, reprezintă criteriul fundamental de evaluare a calificării și performanței academice.

#### 8.3.2. Planificarea proiectării și dezvoltării

Proiectarea procesului didactic și de cercetare ține cont de prevederile legale și de reglementare aplicabile, dar și de cerințele identificate ale studenților (cunoștințe și deprinderi adecvate cerințelor de pe piața muncii, predictibilitate în carieră etc) sau alte părți interesate (angajatori, comunitate etc).

La proiectarea structurii programelor de studii se are în vedere diversitatea necesităților studenților, pentru a permite fiecărui student să adopte un traseu de învățare adecvat aptitudinilor și intereselor sale, dar care să respecte obiectivele programului de studii și competențele așteptate la finalul procesului de învățare.

La validarea proiectării procesului de învățământ ( la aprobarea planurilor de învățământ ) studenții participă, prin reprezentanții lor, în Consiliile facultăților, în Consiliul de administrație sau în Senat. Procesul de proiectare a programelor de studii este monitorizat de către un compartiment specializat, Compartimentul de Evaluare Internă

a Programelor de Studii și Curriculă Universitară (CEIPSCU), care răspunde astfel unui indicator ARACIS care evaluează diferențierea în realizarea programelor de studii .

### 8.3.3. Elemente de intrare ale proiectării și dezvoltării

Datele de intrare ale proiectării, utilizate de către universitate sunt reprezentate de:

- cerințele de funcționare și de performanță identificate pentru programele de studii (criterii /standarde/indicatori ARACIS sau criterii interne proprii) sau pentru proiectele de cercetare (obiective, rezultate, indicatori)
- datele provenind din activități similare de proiectare și dezvoltare, pentru alte programe de studii sau proiecte de cercetare
- cerințele unor regulamente, proceduri, coduri pe care universitatea s-a angajat să le respecte
- cerințele de funcționare și legale ale proceselor administrative / suport
- resursele umane, financiare, materiale, informaționale disponibile
- formularea unor riscuri care pot avea consecințe negative asupra activităților, respectiv perspectiva unor oportunități care pot duce la îmbunătățirea rezultatelor.

Pentru datele de intrare ale proiectării și dezvoltării serviciilor educaționale și de cercetare UMFST G.E.Palade Tg.Mureș organizează consultări cu studenții, cu reprezentanții mediului social-economic, alte părți interesate, pentru actualizarea continuă a cerințelor acestora în raport cu rezultatele intenționate/așteptate.

### 8.3.4. Controale ale proiectării și dezvoltării

Universitatea asigură controlul proiectării programelor de studii având în vedere următoarele aspecte:

- scopul și domeniul programelor sunt definite ținând cont de cerințele actuale și viitoare ale studenților
- sunt respectate unele cerințe preliminare, dacă acestea au fost definite (de către legislație, universitate, studenți, alte părți interesate)
- rezultă un set de caracteristici care definesc studenții de la aceste programe de studii
- rezultă cerințele pentru activitățile care se vor derula în cadrul programului de studii
- rezultă, un profil al viitorilor absolvenți, în raport cu profilele, standardele ocupaționale, cu cerințele pieței muncii etc.

Controlul proiectării curriculei se asigură verificând dacă :

- datele de intrare (cunoștințele) specifice corespund domeniului cursului
- parcurgerea curriculei asigură studenților dobândirea de cunoștințe, deprinderi și aptitudini adecvate domeniului de pregătire și așteptate
- curricula reflectă nivelul de cunoștințe pe care îl vor dobândi studenții după parcurgerea ei
- obiectivele curriculei sunt SMART
- sunt utilizate metode adecvate de predare, conform cerințelor legale, reglementărilor interne și așteptărilor studenților
- studenții au un rol activ în procesul de predare și învățare
- se oferă studenților feedback privind activitatea lor profesională și nivelul de cunoștințe asimilate.

Universitatea asigură controlul proiectării proceselor suport dacă:

- scopul și obiectivele formulate în cadrul proceselor corespund misiunii, strategiei și planificării operaționale a universității
- sunt respectate unele cerințe preliminare, dacă acestea au fost definite (de către legislație, universitate, studenți, alte părți interesate)
- resursele planificate sunt disponibile și sunt în conformitate cu interesele universității și cu legislația aplicabilă.

Toate aceste aspecte legate de controlul proiectării sunt strâns legate de rezultatul procesului de învățământ și de cercetare, care se monitorizează și se măsoară prin evaluarea activității profesionale a studenților, prin evaluarea activității cadrelor didactice și de cercetare de către studenți, a evaluării satisfacției absolvenților pentru

serviciile oferite de către universitate, evaluarea satisfacției membrilor comunității universitare privind serviciile oferite de universitate, alte evaluări care pot fi aplicate punctual, pentru diferite situații care cer îmbunătățirea.

La determinarea etapelor și controalelor pentru proiectare și dezvoltare pentru toate procesele sale UMFST G.E.Palade Tg.Mureș ia în considerare:

- natura, durata și complexitatea activităților;
- etapele de proces necesare;
- activitățile necesare pentru verificare și validare;
- responsabilitățile și autoritățile implicate în procesul de proiectare, dezvoltare;
- resursele interne și externe necesare;
- necesitatea de implicare a clienților (studenților) în procesul de proiectare și dezvoltare;
- informațiile documentate necesare pentru a demonstra îndeplinirea cerințelor.

### 8.3.5. Elemente de ieșire ale proiectării și dezvoltării

Verificarea elementelor de ieșire se efectuează vizavi de următoarele aspecte:

- să fie satisfăcute cerințele cuprinse în elementele de intrare;
- să furnizeze informații corespunzătoare pentru aprovizionare și punerea în practică a rezultatelor cercetării;
- să conțină sau să facă referire la criterii de acceptare;
- să specifice caracteristicile care sunt esențiale pentru punerea sigură în practică a rezultatelor.

### 8.3.6. Modificări ale proiectării și dezvoltării

Indiferent de natura proceselor - educaționale, de cercetare sau suport - în etapa de proiectare și dezvoltare UMFST G.E.Palade Tg.Mureș evaluează dacă sunt necesare modificări ale datelor de intrare inițiale, pentru ca rezultatul proiectării și dezvoltării să corespundă intereselor universității și prevederilor legale sau reglementărilor aplicabile.

În această etapă se păstrează informații documentate referitoare la:

- modificările efectuate
- rezultatele analizelor pentru modificare
- autorizarea modificărilor
- acțiuni pentru prevenirea impacturilor negative.

## 8.4. CONTROLUL PROCESELOR, PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR FURNIZATE DIN EXTERIOR

UMFST G.E.Palade Tg.Mureș se asigură că procesele, produsele și serviciile furnizate din exterior sunt conforme cu cerințele specificate.

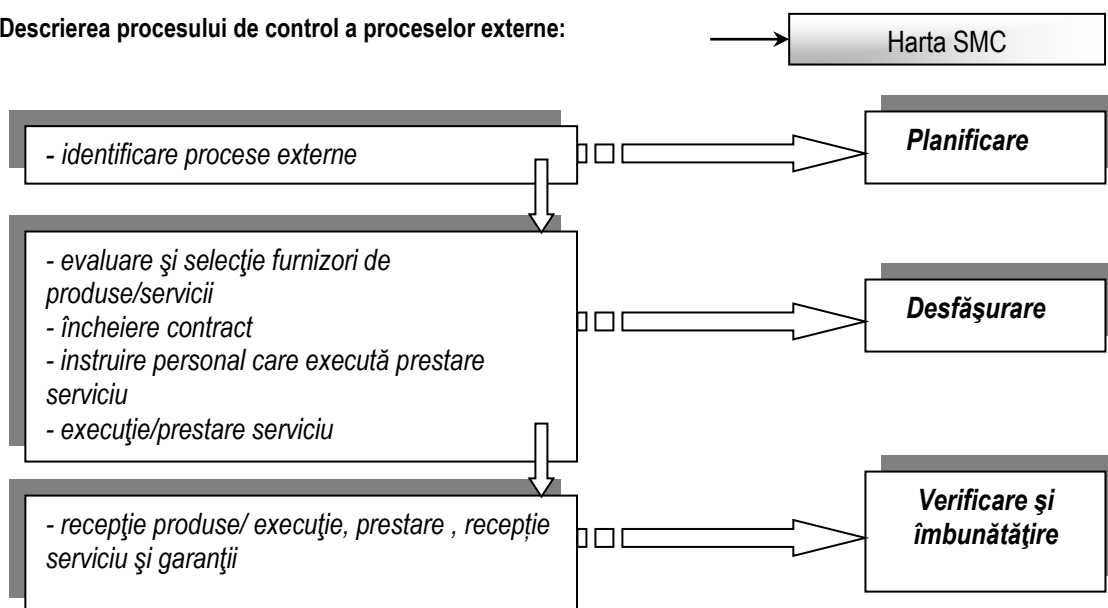
În cadrul UMFST G.E.Palade Tg.Mureș s-a stabilit procesul de furnizare din exterior pentru servicii, materiale și echipamente necesare pentru activitățile din domeniul educațional și de cercetare, dar și pentru activitățile administrative suport, pentru a se asigura că acestea satisfac cerințele specificate.

Pentru a se asigura că procesele, produsele și serviciile furnizate din exterior nu influențează negativ capabilitatea sa de a livra consecvent clienților săi servicii conforme, UMFST G.E.Palade Tg.Mureș :

- se asigură că procesele furnizate din exterior rămân sub controlul sistemului său de management al calității;
- definește situațiile în care intenționează să aplice controale asupra unui furnizor extern, cât și pe acelea în care va aplica controale asupra elementelor de ieșire rezultate;
- ia în considerare impactul potențial al proceselor, produselor sau serviciilor furnizate din exterior asupra capabilității sale de a satisface consecvent cerințele clienților și cerințele legale sau reglementate aplicabile, precum și eficacitate controalelor aplicate de furnizorul extern;
- determină verificarea sau alte activități necesare pentru a se asigura că procesele, produsele sau serviciile furnizate din exterior satisfac cerințele.

În cadrul SMC al UMFST G.E. Palade Tg.Mureș s-au identificat toate procesele externe, respectiv procesele care se desfășoară de către firme terțe sau persoane fizice autorizate care presupun furnizarea unui produs sau serviciu și care pot influența conformitatea serviciului față de cerințele specificate. În cadrul UMFST G.E.Palade Tg.Mureș la întocmirea documentației de atribuire a achiziției de produse, servicii sau lucrări se stabilesc metode și responsabilități de control a unor astfel de procese.

#### Descrierea procesului de control a proceselor externe:

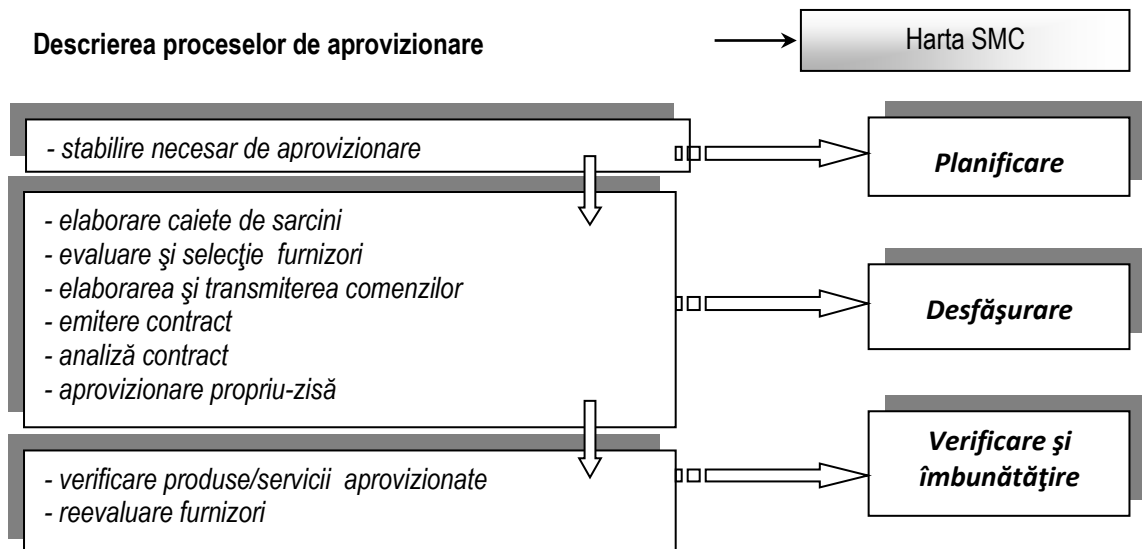


Înregistrările aferente procesului de control al proceselor externe sunt menținute în conformitate cu proceduri documentate.

Procesul de control al proceselor externe identificate în cadrul SMC, precum și responsabilitățile aferente acestui proces, sunt reglementate prin proceduri documentate.

În situația în care se intenționează să se efectueze o activitate de verificare la furnizor a procesului, produsului sau serviciului furnizat din exterior, în contractul încheiat cu furnizorul se specifică acest lucru. De asemenea, în contract se specifică faptul că furnizorul trebuie să pună la dispoziție toate facilitățile și informațiile documentate necesare verificării.

#### Descrierea proceselor de aprovizionare



Procesele de achiziții / aprovizionare și înregistrările aferente, inclusiv pentru evaluarea și selecția furnizorilor, precum și responsabilitățile aferente acestor procese, sunt reglementate prin proceduri documentate.

## 8.5.PRODUCȚIE ȘI FURNIZARE DE SERVICII

### 8.5.1. Controlul furnizării de servicii

Serviciile furnizate de către universitate determină realizarea de activități de pregătire universitară și postuniversitară, respectiv activități de cercetare științifică în domeniile, științelor medicale și farmaceutice, inginerie și tehnologie, economie, drept, științe și litere, precum și pentru activități administrative, pentru a demonstra capacitatea privind respectarea consecventă a cerințelor specificate ale candidaților/studenților, a altor membri ai comunității universitare sau alte părți interesate, precum și a cerințelor legale sau ale celor reglementate aplicabile.

Condițiile controlate se asigură prin:

- disponibilitatea informațiilor documentate care definesc caracteristicile serviciilor care urmează să fie furnizate de către universitate sau a activităților care urmează să fie realizate, precum și a rezultatelor care urmează să fie obținute;
- disponibilitatea resurselor de monitorizare și de adoptare a măsurilor adecvate;
- implementarea activităților de monitorizare sau de măsurare în etapele corespunzătoare;
- utilizarea infrastructurii corespunzătoare și a mediului adecvat pentru operarea proceselor;
- desemnarea persoanelor competente;
- validarea și revalidarea periodică a capacității de a obține rezultatele planificate;
- implementarea acțiunilor de prevenire a erorilor umane.

Realizarea serviciilor are loc după aprobarea planificării și proiectării acestora (cifre de școlarizare pe programe de studii, structura anului universitar, planuri de învățământ, state de funcții, planuri operaționale, buget de venituri și cheltuieli, plan anul al achizițiilor publice, plan anual al lucrărilor de investiții etc).

Realizarea serviciilor se realizează în condiții controlate, care se demonstrează prin informații documentate care definesc caracteristicile serviciilor care urmează să fie furnizate de către universitate sau a activităților care urmează să fie realizate, precum și a rezultatelor care urmează să fie obținute (ex. fișa disciplinei, contract de școlarizare, cataloage, contracte de prestări servicii sau lucrări, contracte de finanțare proiecte de cercetare, execuția bugetară etc).

Furnizarea de servicii de către universitate este descrisă și controlată prin documentele SMC - proceduri, regulamente, metodologii proprii, instrucțiuni de lucru, informații documentate care demonstrează planificarea, organizarea, coordonarea, conducerea și controlul activităților semnificative pe care le generează. Elaborarea procedurilor documentate și aducerea lor la cunoștința personalului reprezintă o cerință obligatorie și a OSGG 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern al entităților publice.

Universitatea, pentru realizarea procesului didactic, asigură parcurgerea următoarelor etape:

**Preadmiterea**, prin care se actualizează și furnizează, cu cel puțin 6 luni înainte de admitere, informații relevante pentru candidați:

- date generale despre universitate și despre cerințele organizaționale; cifra de școlarizare propusă pentru aprobare la ME;
- date generale despre preadmitere și taxele aferente pentru serviciile educaționale, dacă este cazul.stabilirea criteriilor de preadmitere, ținând cont de cerințele legale și reglementările interne actualizate (Procedura pentru preadmitere, Regulamentul privind activitatea profesională a studenților), de atributele specifice domeniilor profesionale din care fac parte specializările pentru care se organizează preadmiterea;
- înscrierea online a candidaților;
- evaluarea candidaților.

**Admiterea**, pentru care se derulează următoarele activități:

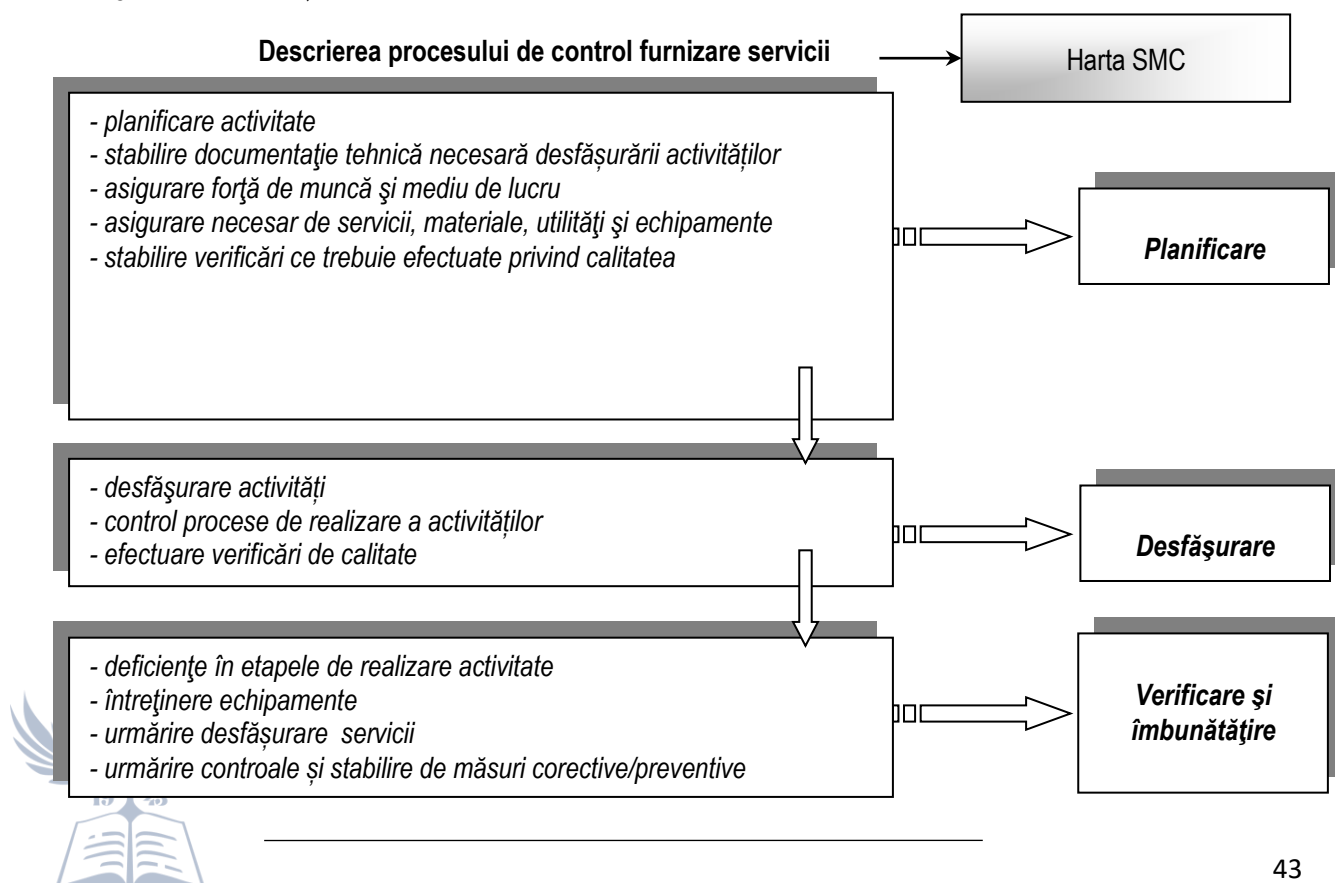
- stabilirea criteriilor de admitere, în funcție de programele de studii pentru care se aplică această metodă, ținând cont de cerințele legale și reglementările interne actualizate (Regulament de admitere, Regulamentul privind activitatea profesională a studenților), de atributele specifice domeniilor profesionale din care fac parte specializările pentru care se organizează admiterea;
- înscrierea online a candidaților;
- organizarea admiterii asigurând o aplicare unitară a criteriilor de admitere pentru toți candidații din aceeași categorie;
- asigurarea actualității, corectitudinii, transparenței, accesibilității informațiilor publice pe siteul instituției;

- înmatricularea candidaților admiși, inclusiv în etapa de preadmitere, și asigurarea trasabilității lor pe tot parcursul pregătirii profesionale.

**Derularea procesului didactic** – se realizează prin activități de predare pentru dobândirea de cunoștințe teoretice și deprinderi practice, prin asigurarea unor facilități de învățare pentru studenți, respectiv prin activități administrative/suport în procesul de predare-învățare.

În procesul de predare accentul se pune pe asigurarea condițiilor și desfășurarea activităților astfel încât să se asigure depășirea nivelului minimal al indicatorilor de evaluare ARACIS. Cadrele didactice sunt responsabile pentru utilizarea metodelor de învățare centrate pe student, pe obținerea rezultatelor așteptate în funcție de necesitățile identificate ale studenților, în defavoarea metodelor tradiționale de predare, care se canalizează doar pe a transmite informații. În acest sens, prin Strategia de reformă curriculară a universității sunt analizate, testate și introduse metode de predare moderne (Team Based Learning, Cased Based Learning), este actualizată bibliografia utilizată la toate disciplinele de predare, se pune accent deosebit pe mijloacele e-learning de transmitere a informațiilor către studenți, utilizarea aplicațiilor informatice, pe creșterea nivelului de acces pentru baze de date internaționale cu publicații de specialitate, pentru documentare și studiu. Rezultatele învățării sunt explicate și discutate cu studenții din perspectiva relevanței acestora pentru dezvoltarea lor. Pentru a facilita învățarea, studenții beneficiază de consiliere profesională din partea tutorilor de an și prin Departamentul de Consiliere Profesională și Informare a studenților, care contribuie inclusiv la identificarea dificultăților de adaptare și de învățare a studenților, pentru aplicarea unor metode care să conducă la creșterea performanțelor lor profesionale și la reducerea sau eliminarea situațiilor de abandon școlar.

**Evaluarea rezultatelor procesului de predare**, prin evaluarea activității profesionale a studenților, se realizează conform regulamentelor și procedurilor interne, (Regulamentul didactic și de activitate profesională a studenților, Modalitatea de desfășurare a examenelor pe bază de teste scrise etc.) în concordanță cu legislația aplicabilă și este anunțată studenților din timp și în detaliu. Aceasta asigură o apreciere obiectivă, unitară, corectă, relevantă a nivelului de cunoștințe al studenților, procedeele de examinare și evaluare a studenților fiind centrate pe rezultatele învățării. Rezultatele evaluărilor sunt urmărite permanent și se realizează pe tot parcursul anului universitar, astfel încât să se asigure continuitatea și consecvența în învățare, între examinarea finală și cele intermediare. După evaluare, studenților li se oferă feedback privind nivelul de performanță dobândit/deținut, deficiențele de cunoștințe care trebuie diminuate sau eliminate și, dacă este cazul, consiliere pentru creșterea performanței. Toate aceste aspecte, care au ca rezultat asigurarea performanței profesionale a studenților, se regăsesc între cerințele indicatorilor de evaluare ARACIS.



UMFST G.E. Palade Tg.Mureș are stabilite:

- criterii definite pentru analiza și aprobarea proceselor de educație: resurse, cunoștințe și experiență, materiale și documentații, cursuri;
- resurse materiale, dotări specifice necesare desfășurării, programe de pregătire;
- resurse umane: profesori, conferențieri, șefi de lucrări, asistenți universitari, cadre didactice asociate, cadre didactice auxiliare, personal administrativ;
- metode bine definite pentru evaluare;
- informații documentate;
- revalidarea, atunci când există modificări ale uneia din cerințele de mai sus.

Dovada obiectivă a validării proceselor de pregătire universitară și postuniversitară în domeniile de pregătire oferite de către UMFST G.E. Palade Tg.Mureș este diploma de absolvire (licență, masterat, doctorat).

Înregistrările aferente procesului de control a serviciilor furnizate sunt menținute în conformitate cu proceduri documentate.

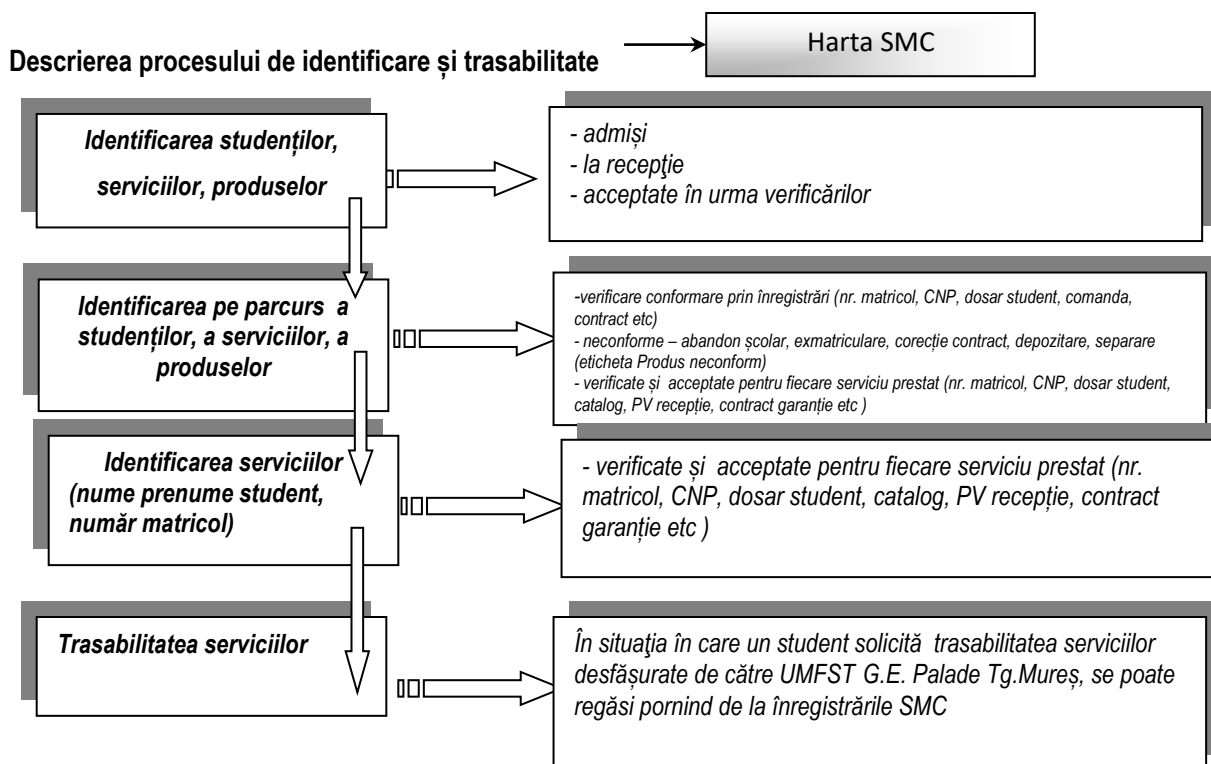
#### 8.5.2. Identificare și trasabilitate

În cadrul UMFST G.E.Palade Tg.Mureș s-a stabilit un sistem de identificare și trasabilitate:

- a studenților de la admitere și până la finalizarea studiilor;
- a serviciilor, produselor, materialelor;
- a produselor/serviciilor neconforme depistate pe parcursul desfășurării activității;
- a echipamentelor.

Universitatea asigură condiții pentru a asigura trasabilitatea și identificarea datelor de ieșire ale proceselor și pentru demonstra în orice moment gradul lor de conformare la cerințele legale sau de reglementare, la cerințele clienților, în special a studenților, sau alte părți interesate, respectiv la cerințele stabilite necesare de către universitate, prin informații documentate care înregistrează și demonstrează:

- activitatea și performanțele studenților pe tot parcursul procesului educațional sau de cercetare (număr matricol, Registrul matricol unic, dosarele personale ale studenților, cataloage, diplome de absolvire etc)
- activitatea și performanțele cadrelor didactice pe toată perioada de desfășurare a activităților didactice sau de cercetare, respectiv de dezvoltare profesională continuă (contracte individuale de muncă, fișe de post, fișe de evaluare a activității didactice și de cercetare, certificate, atestate de pregătire profesională, publicații etc )
- valorificarea rezultatelor studiilor universitare, prin dezvoltarea profesională ulterioară a absolvenților prin cursuri postuniversitare (masterat, doctorat, rezidențiat, suplimentarea competențelor etc)
- valorificarea rezultatelor studiilor prin capacitatea absolvenților de a se integra rapid pe piața muncii, în special în domeniul de pregătire (% inserție absolvenți pe piața muncii)
- valorificarea rezultatelor cercetării prin publicații pentru activitatea didactică, publicații științifice, centre de consultanță pentru transfer tehnologic, realizarea unor produse noi etc
- utilizarea și valorificarea resurselor materiale, financiare, umane, informaționale de care universitatea dispune
- evidența și trasabilitatea echipamentelor de măsurare etc.



### 8.5.3. Proprietatea care aparține clienților (preponderent studenți) sau furnizorilor externi

În cadrul UMFST G.E.Palade Tg.Mureș s-a stabilit metodologia de control a proprietății clientului pe perioada cât se află sub control de către universitate, astfel încât aceasta să fie protejată. S-a identificat proprietatea clientului în cadrul activităților desfășurate. Prin proprietatea clientului se înțelege:

- documente personale ale candidatului sau studentului;
- proprietatea intelectuală dobândită în urma cercetărilor efectuate;
- studii de specialitate.

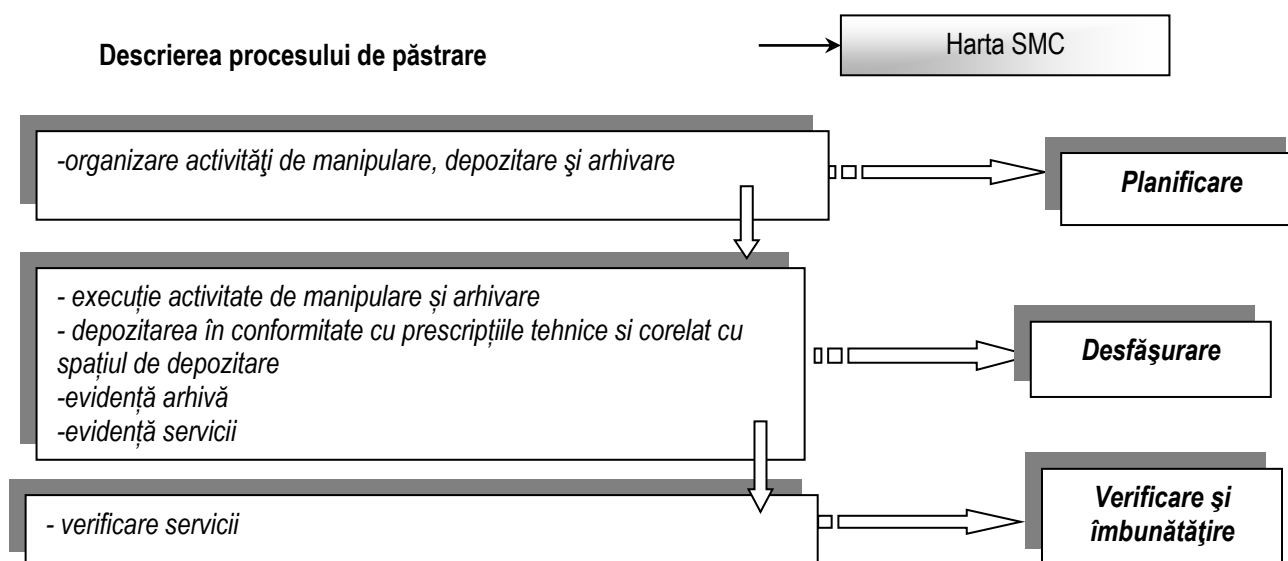
Pe toată durata derulării serviciului de educație, proprietatea clientului este protejată pentru a nu se deteriora sau pierde, asigurându-se și confidențialitatea datelor. Dacă proprietatea clientului este pierdută sau deteriorată, se înștiințează clientul printr-o adresă scrisă și se păstrează informații documentate referitoare la ceea ce s-a întâmplat.

UMFST G.E.Palade Tg.Mureș asigură securitatea prelucrării datelor cu caracter personal conform Regulamentului (UE) 2016/679 (Regulamentul general privind protecția datelor) și orice reglementări ulterioare specifice. Universitatea își ia un angajament ferm de a respecta întru totul dispozițiile Regulamentului (UE) 2016/679 și de a prelucra în siguranță deplină toate datele cu caracter personal specifice cu care ajunge să interacționeze în cadrul activității sale didactice și de cercetare.

### 8.5.4. Păstrare

În cadrul UMFST G.E.Palade Tg.Mureș s-a stabilit metodologia de păstrare și livrare a serviciilor în cadrul SMC, pentru a satisface cerințele studenților. Astfel, se iau măsuri pentru protejarea materialelor, echipamentelor, documentelor, rezultatelor cercetărilor efectuate, serviciilor furnizate din exterior. Sunt identificate și sunt prevăzute responsabilități pentru utilizatori în fișele de post, inclusiv privind activitatea de arhivă.

Responsabilul cu arhiva primește documentele cu regim special și le arhivează după criterii stabilite, conform procedurii specifice de arhivare. Predă și preia documentele cu regim special la cererea utilizatorului îndreptățit al UMFST G.E. Palade Tg.Mureș pe bază de semnătură în Registrul de intrări-ieșiri documente arhivate.



#### 8.5.5. Activități post-livrare

În cazul încheierii realizării serviciului (în special a celui educațional) UMFST G.E.Palade Tg.Mureș se asigură că rezultatul serviciului furnizat ia în considerare:

- cerințele legale și reglementate;
- consecințe potențiale asociate cu serviciul furnizat;
- natura și durata intenționată a serviciului furnizat;
- cerințele clientului (studentului);
- feed-back-ul de la client (student).

Ca activitate post livrare referitoare la rezultatul procesului educațional UMFST G.E.Palade Tg.Mureș monitorizează și analizează rata de înscriere și promovare a absolvenților nivel licență la examenul de rezidențiat, la alte forme de pregătire postuniversitară, nivelul inserției absolvenților pe piața muncii, precum și aprecierea cunoștințelor profesionale ale absolvenților de către angajatori.

În funcție de rezultate, se stabilesc măsuri de actualizare / îmbunătățire a ofertei educaționale, reforma / restructurarea disciplinelor de studiu și a metodelor de predare, conform prevederilor legale și reglementările proprii ale UMFST G.E.Palade Tg.Mureș.

#### 8.5.6. Controlul modificărilor

UMFST G.E.Palade Tg.Mureș controlează și analizează modificările referitoare la serviciile furnizate, pentru a se asigura continuitatea conformității cu cerințele.

Modificările care apar sunt ținute sub control prin informații documentate care descriu rezultatele analizării modificărilor, persoana care autorizează modificarea, precum și alte acțiuni care rezultă din analiză.

Controlul modificărilor documentelor SMC se păstrează la DAC și se asigură prin evidența actualizată a edițiilor și reviziilor tuturor documentelor SMC aplicabile, autorizarea modificărilor fiind asigurată de CA sau SU, după caz.

#### 8.6. ELIBERAREA SERVICIILOR

La eliberarea serviciilor furnizate UMFST G.E.Palade Tg.Mureș se asigură că modalitățile planificate au fost finalizate în mod corespunzător, cu excepția cazului în care o autoritate relevantă sau clientul, dacă este cazul, a aprobat altfel.

În cazul procesului educațional, la absolvirea studenților, UMFST G.E.Palade Tg.Mureș se asigură că aceștia au parcurs toate etapele de pregătire și evaluare conform planurilor de învățământ și a standardelor de pregătire și evaluare specifice și că au obținut numărul de credite necesar pentru atestarea nivelului de pregătire profesională, care să permită accesul la examenul de licență.

În cazul tuturor serviciilor și activităților specifice din cadrul UMFST G.E.Palade Tg.Mureș, prin informații documentate, se face dovada că aceste servicii:

- sunt conforme cu criteriile de acceptare stabilite;
- au fost eliberate ca urmare a autorizării de către persoane competente, a căror trasabilitate poate fi identificată.

## 8.7. CONTROLUL ELEMENTELOR DE IEȘIRE NECONFORME

UMFST G.E.Palade Tg.Mureș se asigură că elemente de ieșire ale serviciilor furnizate, care nu sunt conforme cu cerințele referitoare la acestea sunt identificate și controlate pentru a preveni livrarea lor neintenționată.

Procedura *Controlul produsului neconform*, descrie regulile și responsabilitățile pentru controlul produsului /serviciului neconform, care constau în identificare, înregistrare, izolare, analiză, informarea clientului, dacă este cazul, tratare și corecție, precum și stingerea neconformităților. Conform acestei proceduri, orice produs/serviciu este identificat, izolat, analizat și tratat astfel încât să nu fie posibilă utilizarea sau livrarea neintenționată a acestuia.

Informațiile documentate referitoare la elementele de ieșire neconforme :

- descriu neconformitatea
- descriu acțiunile întreprinse
- descriu orice derogări obținute
- identifică autoritatea care decide acțiunile referitoare la neconformitate.

Neconformitățile sunt identificate după cauza producerii lor, privind:

- nerespectarea procedurilor, regulamentelor, altor reglementări interne sau externe aplicabile: documentele utilizate nu sunt adecvate în ceea ce privește destinația, ediția, modul lor de verificare și aprobare, lipsesc (nu există deloc sau nu sunt disponibile la locul de muncă), sau s-a comis o abatere de la documente;

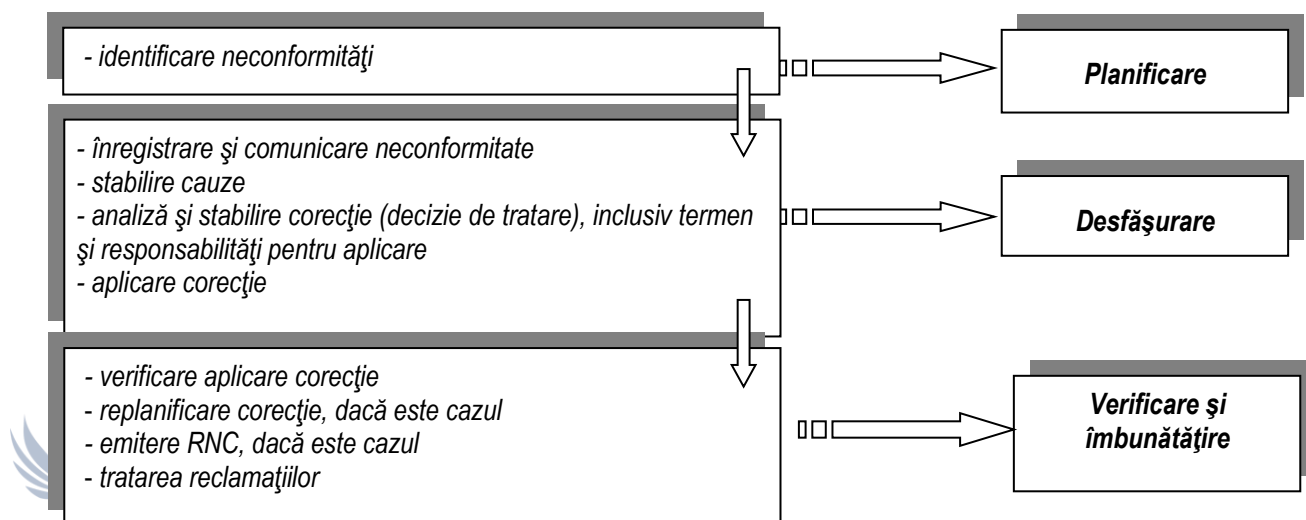
- utilizarea unor echipamente cu defecțiuni sau utilizate necorespunzător;
- personalul nu deține competențele necesare pentru exercitarea atribuțiilor specifice;
- utilizarea unor resurse necorespunzătoare;
- execuția necorespunzătoare, greșită a operațiunilor, lucrărilor etc.

În funcție de efectele posibile ale neconformităților acestea sunt clasificate la nivelul universității în: **majore** - se referă la nesatisfacerea cerințelor standardului de referință (ISO 9001 ediția în vigoare), care afectează într-o măsură importantă implementarea sau menținerea SMC sau realizarea obiectivelor la nivelul procesului sau chiar la nivelul universității; **minore** - neconformități accidentale, care nu afectează în mod semnificativ funcționarea sau menținerea SMC, respectiv realizarea obiectivelor stabilite.

Informațiile documentate aferente proceselor de control al neconformităților sunt menținute în conformitate cu proceduri documentate.

Descrierea procesului de control produs/serviciu neconform →

Harta SMC



## CAP. 9. EVALUAREA PERFORMANȚEI

### 9.1. MONITORIZARE, MĂSURARE, ANALIZARE ȘI EVALUARE

La monitorizarea, măsurarea, analiza și evaluarea SMC se determină:

- ce trebuie monitorizat și măsurat;
- metodele de monitorizare, măsurare, analizare și evaluare necesare pentru validarea rezultatelor;
- când se efectuează monitorizarea și măsurarea;
- când se analizează și se evaluează rezultatele monitorizării și măsurării.

Scopurile pentru care universitatea asigură monitorizarea, măsurarea și analiza proceselor rezultatelor și efectele acestor procedee sunt:

#### A. Pentru a demonstra conformitatea serviciilor

- monitorizarea și măsurarea serviciului furnizat de universitate către studenți, alte părți interesate
- monitorizarea și măsurarea performanței furnizorilor externi
- monitorizarea și măsurarea eficacității acțiunilor întreprinse pentru a trata riscurile și oportunitățile
- controlul neconformităților
- evaluarea satisfacției clientului.

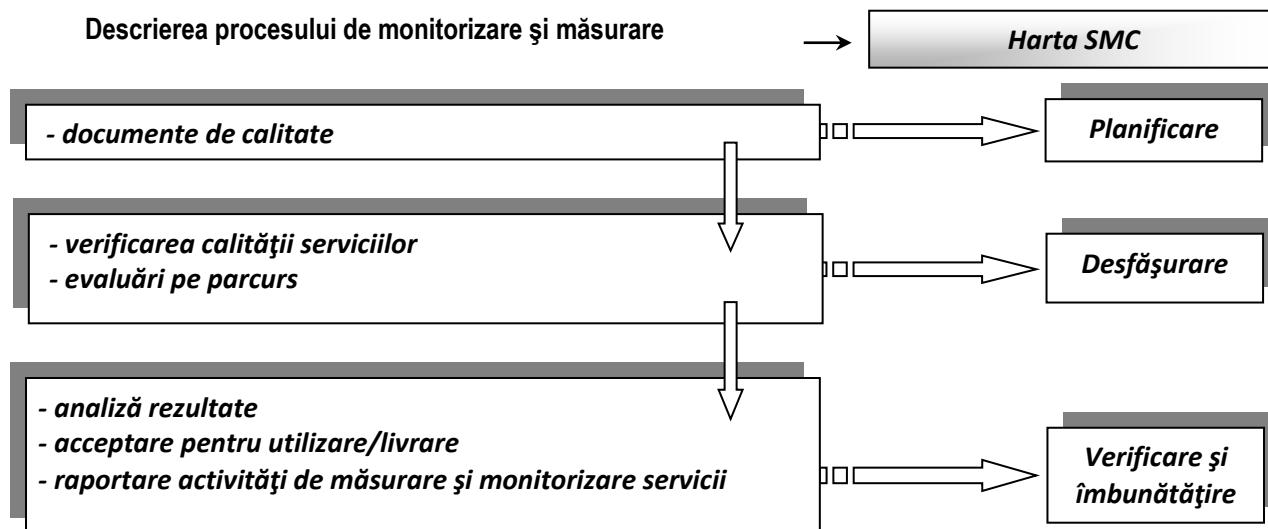
#### B. Pentru a demonstra conformitatea SMC

- monitorizarea și măsurarea proceselor și a rezultatelor lor
- eficacitatea acțiunilor întreprinse la tratarea riscurilor și oportunităților
- controlul neconformități constatate
- audituri interne ale calității
- analiza efectuată de management privind eficacitatea funcționării SMC.

#### C. Pentru a îmbunătăți continuu eficacitatea SMC

- monitorizarea eficacității măsurilor de îmbunătățire implementate
- monitorizarea eficacității acțiunilor corective.

În cadrul UMFST G.E.Palade Tg.Mureș s-a stabilit procesul de monitorizare și măsurare a caracteristicilor serviciilor la recepție, pe fluxul realizării serviciilor și la final.



Înregistrările aferente procesului de monitorizare și măsurare a serviciilor incluse în SMC sunt menținute în conformitate cu proceduri documentate.

De asemenea, aceste înregistrări indică persoana responsabilă cu eliberarea serviciului pentru utilizare/livrare.

În cadrul UMFST G.E.Palade Tg.Mureș s-a stabilit procesul de identificare, colectare și analiză statistică a datelor rezultate din activitățile de monitorizare, măsurare, analizare și evaluare a serviciilor, a proceselor incluse în SMC pentru a:

- demonstra adecvarea și eficacitatea SMC;
- iniția acțiuni corective/preventive pentru îmbunătățirea continuă a eficacității SMC .

#### Descrierea procesului de analiză a datelor



Harta SMC

**-identificare date și stabilire metode de analiză statistică a datelor** – pentru analiza eficacității SMC și raportarea pentru AEM reprezentantul conducerii cu SMC împreună cu responsabilii de proces stabilesc situațiile statistice necesare pentru a determina:

- elementele de analizat
- rezultatele analizei și măsuri de îmbunătățire.

Planificare

**- culegere date și prelucrare statistică a acestora**- pentru fiecare element de analizat responsabilul de proces/activitate colectează și prelucurează statistic datele  
**- comunicarea datelor prelucrate statistic** - responsabilul de proces/activitate transmite datele prelucrate statistic la DAC/ RMC

Desfășurare

**- analiza datelor prelucrate statistic** - datele prelucrate statistic sunt centralizate de DAC/ RMC pentru a fi anexate la Raportul informativ și sunt analizate în cadrul analizelor efectuate de management.  
**- îmbunătățirea continuă a SMC - prin stabilire de acțiuni corective/preventive-** în urma analizei datelor se pot stabili oportunități pentru inițierea de acțiuni corective/preventive

Verificare și  
îmbunătățire

#### 9.1.2. Satisfacția clientului

UMFST G.E.Palade Tg.Mureș monitorizează percepția studenților (clientul principal), dar și ale membrilor comunității universitare sau ai colaboratorilor externi (angajatori), referitoare la măsura în care au fost îndeplinite necesitățile și așteptările lor.

#### Descrierea procesului de evaluare a satisfacției studenților

/absolvenților/membri ai comunității universitare



Harta SMC

**- selecție studenți absolvenți/membri ai comunității universitare pentru chestionare(evaluare)**

Planificare

**- elaborare chestionare de evaluare**  
**- transmitere chestionare de evaluare**  
**- evaluarea satisfacției studenților/absolvenților/membri ai comunității universitare/ față de serviciile prestate de universitate**  
**- evaluarea satisfacției studenților față de activitatea cadrelor didactice**

Desfășurare

**- raportarea și analiza rezultatelor evaluării satisfacției studenților/absolvenților/membri ai comunității universitare**

Verificare și  
îmbunătățire

Studentii au dreptul de a participa la evaluarea cursurilor, seminariilor, lucrărilor practice, a prestației cadrelor didactice și a altor aspecte educaționale și/sau organizatorice legate de programul de studii urmat, potrivit prevederilor Legii Educației Naționale nr. 1/2011, cu modificările și completările ulterioare. Evaluările sunt informații publice și sunt folosite în evaluarea performanțelor respectivelor cursuri, seminarii, stagii de practică, programe de studiu și cadre didactice.

UMFST G.E.Palade Tg.Mureș publică rezultatele evaluării cadrelor didactice de către studenți pe propria pagină de web, în format lizibil, în condițiile legislației în vigoare. Rezultatele care se stabilesc prin centralizarea tuturor evaluărilor pentru fiecare cadru didactic sunt analizate în ședința **CEACF** cu luare de măsuri corective sau preventive, după caz.

#### **9.1.3. Analiză și evaluare**

UMFST G.E.Palade Tg.Mureș analizează și evaluează date și informații provenite din monitorizare și măsurare .

Rezultatele analizei sunt utilizate pentru a evalua:

- conformitatea serviciilor
- gradul de satisfacție a clientului
- performanța și eficacitatea SMC
- dacă planificarea a fost implementată în mod eficace
- eficacitatea măsurilor întreprinse pentru a trata riscurile și oportunitățile
- performanța furnizorilor externi
- necesitatea de îmbunătățiri pentru SMC.

#### **Evaluarea studenților**

În universitate, evaluarea studenților este reglementată prin *Regulamentul didactic și de activitate profesională a studenților*, propriu, cu criterii clar formulate, disponibil pe pagina web a Universității. Evaluările sunt realizate de cadrele didactice de specialitate, care înțeleg rolul evaluării în progresul studenților, în vederea acumulării de cunoștințe și de competențe. Regulamentul asigură faptul că evaluările sunt realizate în mod adecvat. Studenții sunt informați încă de la începutul anului universitar, cu privire la strategia de evaluare, metodele de evaluare, tematica de examen și criteriile care vor fi aplicate pentru evaluarea performanței lor.

Pregătirea profesională și științifică a studenților este evaluată prin intermediul unor indicatori calitativi și cantitativi:

- Media minimă de admitere și numărul de candidați pe locuri bugetate reflectă nivelul de pregătire a studenților la înscriere și concurența la admitere;
- Raport nr. studenți absolvenți/nr. studenți înscriși în anul I pe generație (pe specializări);
- Numărul premiilor obținute de studenți la manifestări științifice sau concursuri;
- Număr burse de studii/mobilități Erasmus;
- Număr mobilități studențești;
- Număr atestate de competențe lingvistice obținute;
- Raportările tutorilor de an.

#### **Calitatea curriculei universitare**

Diversificarea programelor de studii este permanentă precum și calitatea curriculei fiecărui program și specializări în parte, astfel încât să se suprapună peste cerințele la nivel european, urmărindu-se:

- **promovarea învățământului superior** în concordanță cu cerințele unei societăți bazate pe cunoaștere și educație continuă, integrate curentului european;
- **asigurarea unui standard ridicat de pregătire teoretică și practică a studenților**, conforme profilului și competențelor impuse de exercitarea profesiei obținute în urma finalizării studiilor și de liberă circulație în spațiul european;
- **formarea de specialiști calificați în domeniile de pregătire oferite de către UMFST G.E.Palade Tg.Mureș**, profesii cuprinse în Registrul calificărilor profesionale și care au un impact puternic educațional, prin importanța acestora pe piața muncii;
- **formarea deprinderilor de cercetare fundamentală și aplicativă a studenților**;
- **diversificarea ofertei educaționale postuniversitare** prin studii de masterat impuse de necesitățile socio-economice și strategiile de dezvoltare ale universității.

Evaluarea calității programelor de studii și implementarea măsurilor de reformă curriculară sunt asigurate de Compartimentul de Evaluare Internă a Programelor de Studii și Curriculă Universitară, iar la nivelul facultăților monitorizarea calității curriculei universitare este efectuată de Comisia de strategie, reformă și dezvoltare curriculară pe facultate și de Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității pe facultate.

### **Cercetarea**

UMFST G.E. Palade Tg.Mureș aplică criterii universale de evaluare a cercetării științifice (stipulate prin Carta Universității și în regulamente și proceduri specifice). În evaluarea prestației individuale, se iau în considerare prezența/impactul în publicațiile universității, în publicațiile naționale și internaționale, cărțile realizate, prezența la manifestările științifice naționale și internaționale, rolul jucat în organizarea activității de cercetare, rezultatele obținute în economie și societate.

La nivel de Universitate, Prorectorul responsabil cu cercetarea științifică și inovarea coordonează Comisiile pentru Cercetare Științifică de la nivelul facultăților care monitorizează desfășurarea activităților de cercetare științifică și rezultatele concrete ale acestei activități, prevăzute în Planul Strategic de dezvoltare instituțională și în Strategia privind activitatea de cercetare științifică al UMFST G.E.Palade Tg.Mureș, elaborând anual un Raport privind cercetarea științifică; examinează și aprobă planurile de cercetare în care universitatea este implicată prin colaborări cu instituții de învățământ superior din țară și străinătate.

La nivel de facultate, activitatea de cercetare este monitorizată de Comisia de Cercetare Științifică. Fiecare disciplină, departament, facultate raportează anual activitatea științifică.

Organizarea de manifestări științifice de către facultățile UMFST G.E.Palade Tg.Mureș sunt instrumente în valorificarea cercetării. În cadrul UMFST G.E.Palade Tg.Mureș sunt organizate anual manifestări științifice precum congrese internaționale și naționale, simpozioane, mese rotunde și workshop-uri.

### **Calitatea pregătirii corpului didactic, a programelor de studii și predării**

Calitatea pregătirii corpului didactic, a programelor de studii și predării este evaluată prin indicatori calitativi și cantitativi:

- Numărul de posturi ocupate prin concurs;
- Ponderea cadrelor didactice cu titlul de doctor, respectiv cu doctorat obținut în străinătate;
- Ponderea posturilor din statele de funcții acoperite cu personal didactic titularizat în învățământul superior sau asociat;
- Numărul de mobilități și stagii în străinătate;
- Număr de programe de studiu în comun cu cele ale altor facultăți din universitate;
- Punctajul obținut la grilele de autoevaluare, evaluarea șefului ierarhic, evaluarea colegială, evaluare de către studenți;
- Competențe lingvistice în limbi de circulație internațională;
- Utilizarea de tehnici moderne de predare și comunicare (prezentări de curs și seminarii în format electronic, facilitarea accesului studenților la informație și interactivitate, utilizarea de simulatoare online;
- Număr de convenții de colaborare cu scopul desfășurării unor acțiuni de cooperare interuniversitară în domeniul asigurării calității, eficienței și performanței în învățământul superior;
- Număr de proiecte care vizează calitatea predării.

### **9.2. AUDIT INTERN**

În cadrul UMFST G.E.Palade Tg.Mureș se efectuează audituri interne la intervale planificate pentru a furniza informații referitoare la faptul că SMC :

-este conform cu cerințele proprii UMFST G.E.Palade Tg.Mureș pentru sistemul său de management al calității, precum și cu cerințele standardului ISO 9001:2015

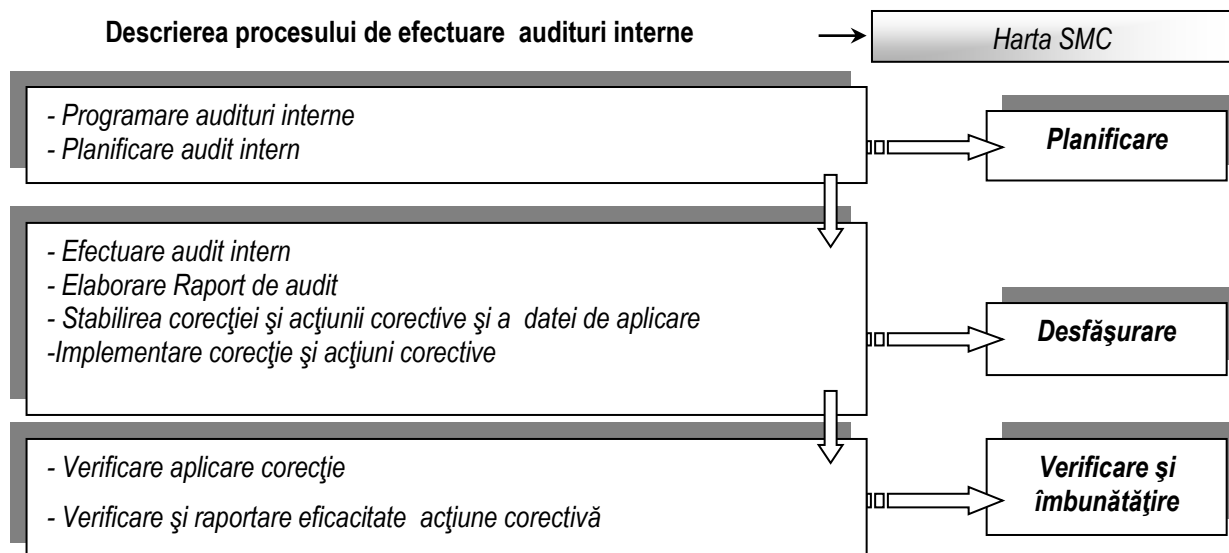
-este implementat și menținut în mod eficace.

Pentru asigurarea derulării auditurilor interne UMFST G.E.Palade Tg.Mureș realizează următoarele activități specifice:

- planifică, stabilește, implementează, programează un program de audit;
- definește criteriile și domeniile de audit;



- selectează și instruește continuu auditorii;
- asigură obiectivitate și imparțialitatea în timpul auditului;
- analizează rezultatele auditurilor și se asigură că acestea sunt raportate managementului relevant;
- întreprinde corecții și acțiuni corective în termenele stabilite și verifică eficacitatea acestora;
- păstrează informații documentate cu privire la implementarea programului de audit, respectiv a rezultatelor auditului.



Procesul de efectuare a auditurilor interne ale SMC, precum și responsabilitățile aferente acestui proces sunt reglementate prin proceduri documentate.

### 9.3. ANALIZA EFECTUATĂ DE MANAGEMENT

UMFST G.E.Palade Tg.Mureș a identificat datele necesare a fi colectate și analizate pentru a demonstra funcționarea eficientă a SMC și pentru a evalua unde poate fi făcută îmbunătățirea acestuia: datele rezultate din monitorizarea și măsurarea proceselor (furnizează informații privind caracteristicile și tendințele proceselor din cadrul SMC), datele anuale (furnizează informații privind caracteristicile și conformitatea cu cerințele a produselor recepționate de la furnizori și a serviciilor de educație și cercetare prestate) și datele rezultate din monitorizarea gradului de satisfacție a studenților privind procesul de învățământ (predare/evaluare) sau serviciile oferite de UMFST G.E.Palade Tg.Mureș (Bibliotecă, Cantină, Cămine, alte compartimente de specialitate).

Pe baza rezultatelor analizelor sunt inițiate acțiuni de îmbunătățire, concluziile analizelor fiind prezentate în cadrul analizelor efectuate de management, conform documentelor instituționale: Carta Universității, Regulamentul de organizare și funcționare a UMFST G.E.Palade Tg.Mureș, regulamente, proceduri operaționale specifice, alte dispoziții).

La sfârșitul anului academic se analizează de regulă realizările din întregul an și se stabilesc noi direcții de acțiune pentru anul viitor; se analizează inclusiv politica referitoare la calitate și obiectivele calității. Analiza efectuată de management cuprinde: rapoartele de autoevaluare, rezultatele auditurilor (interne și externe), feedback-ul de la studenți (rezultatele monitorizării satisfacției studenților, reclamații, alte informații legate de feedback-ul de la studenți), informațiile referitoare la furnizori, informațiile referitoare la caracteristicile și tendințele proceselor și serviciilor, inclusiv oportunitățile pentru acțiuni preventive, schimbările apărute în UMFST G.E. Palade Tg.Mureș pe parcursul perioadei analizate, performanța proceselor, stadiul îndeplinirii obiectivelor calității, stadiul acțiunilor corective și preventive, acțiuni de urmărire de la analizele de management efectuate anterior, schimbări care ar putea să influențeze sistemul de management al calității, recomandări pentru îmbunătățire. Elementele de ieșire ale analizei efectuate de management, includ orice decizii și acțiuni referitoare la îmbunătățirea eficacității SMC și a proceselor/activităților sale și necesitatea de resurse.

Conducerea UMFST G.E. Palade Tg.Mureș analizează SMC anual, sau ori de câte ori este nevoie, pentru a se asigura că acesta este în continuare corespunzător, adecvat și eficient. Această analiză include evaluarea

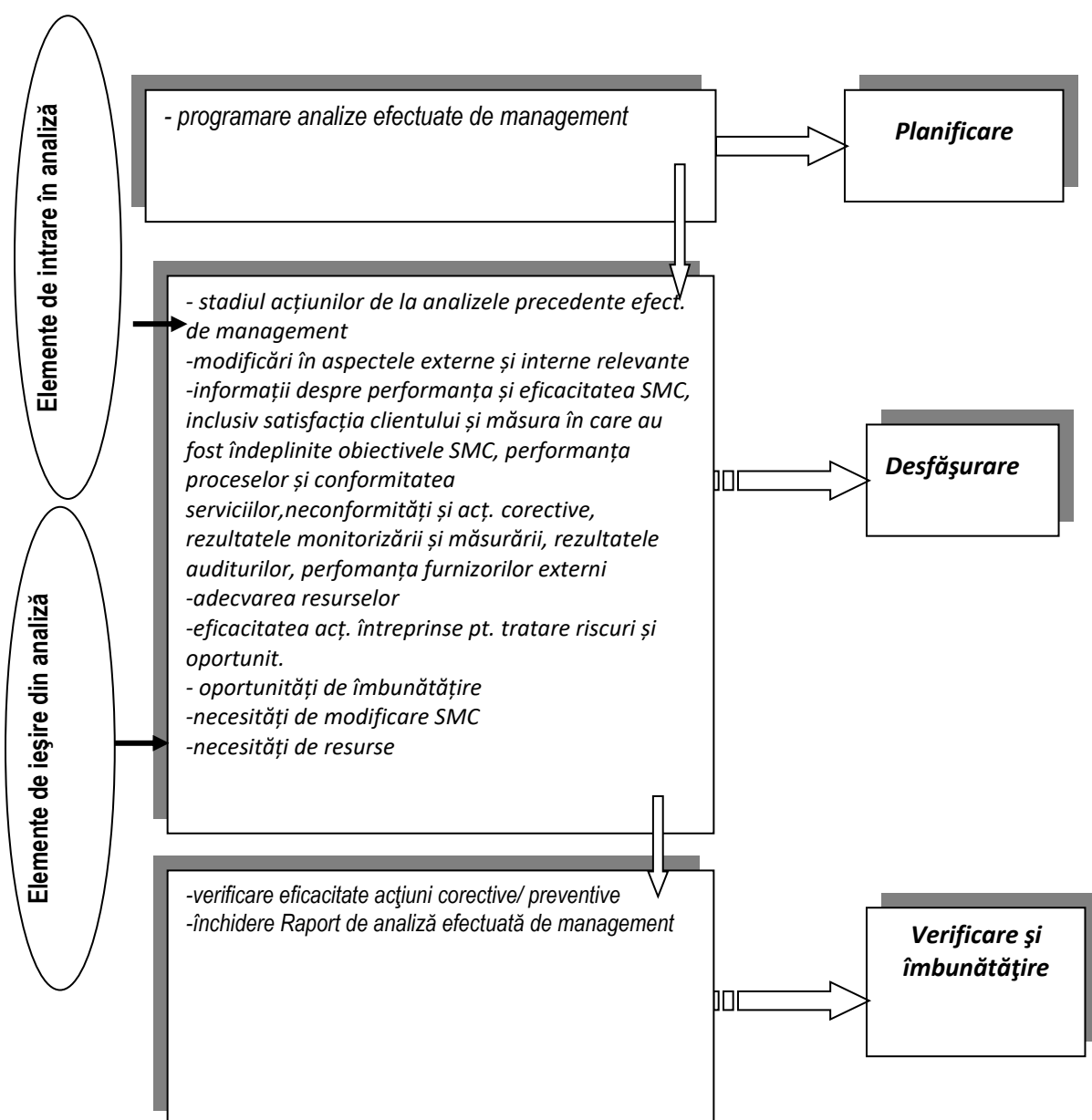
oportunităților de îmbunătățire continuă sau modificare, dacă este cazul, a SMC, inclusiv a politicii și a obiectivelor generale și specifice.

Pe baza monitorizării și analizei datelor RMC elaborează Raportul informativ care conține date referitoare la: rezultatele auditurilor interne și externe, feedback-ul de la client, performanțe, procese și conformitate servicii, stadiul acțiunilor corective și preventive, rezultatele analizelor de management anterioare, schimbări ce ar putea influența SMC, recomandări de îmbunătățire, alte decizii, politici și situații statistice rezultate în perioada analizată.

La data stabilită, participanții la analiză stabilesc decizii și acțiuni referitoare la: îmbunătățirea eficacității SMC și a proceselor sale, îmbunătățirea serviciilor în raport cu cerințele clientului și a părților interesate și necesitatea de resurse. De asemenea, se pot stabili acțiuni corective și/sau preventive pentru care se evidențiază termenele de rezolvare, responsabilii și resursele alocate. Se întocmește Raportul analizei efectuate de management.

#### Descrierea procesului de efectuare a analizelor de către management

Harta SMC



## CAP. 10. ÎMBUNĂTĂȚIRE

### 10.1. Generalități

UMFST G.E.Palade Tg.Mureș determină și selectează oportunitățile pentru îmbunătățire și implementează orice acțiuni necesare pentru a îndeplini cerințele părților interesate și pentru a crește satisfacția clientului, prin:

- îmbunătățirea serviciilor furnizate pentru a satisface cerințele clientului (studentul), precum și pentru a identifica necesități și așteptări viitoare;
- corectarea, prevenirea sau reducerea unor efecte nedorite ;
- îmbunătățirea performanței și eficacității SMC.

UMFST G.E.Palade Tg.Mureș se preocupă permanent pentru îmbunătățirea continuă a SMC prin:

- Stabilirea și aplicarea politicii privind calitatea;
- Stabilirea și atingerea obiectivelor generale și specifice ale calității;
- Efectuarea auditurilor interne;
- Analiza datelor;
- Analize efectuate de management;
- Tratarea riscurilor și inițierea de acțiuni corective sau identificarea oportunităților care să conducă la dezvoltarea de noi servicii educaționale sau de cercetare, atragerea de noi clienți, îmbunătățirea rezultatelor așteptate.

### 10.2. Neconformitate și acțiune corectivă

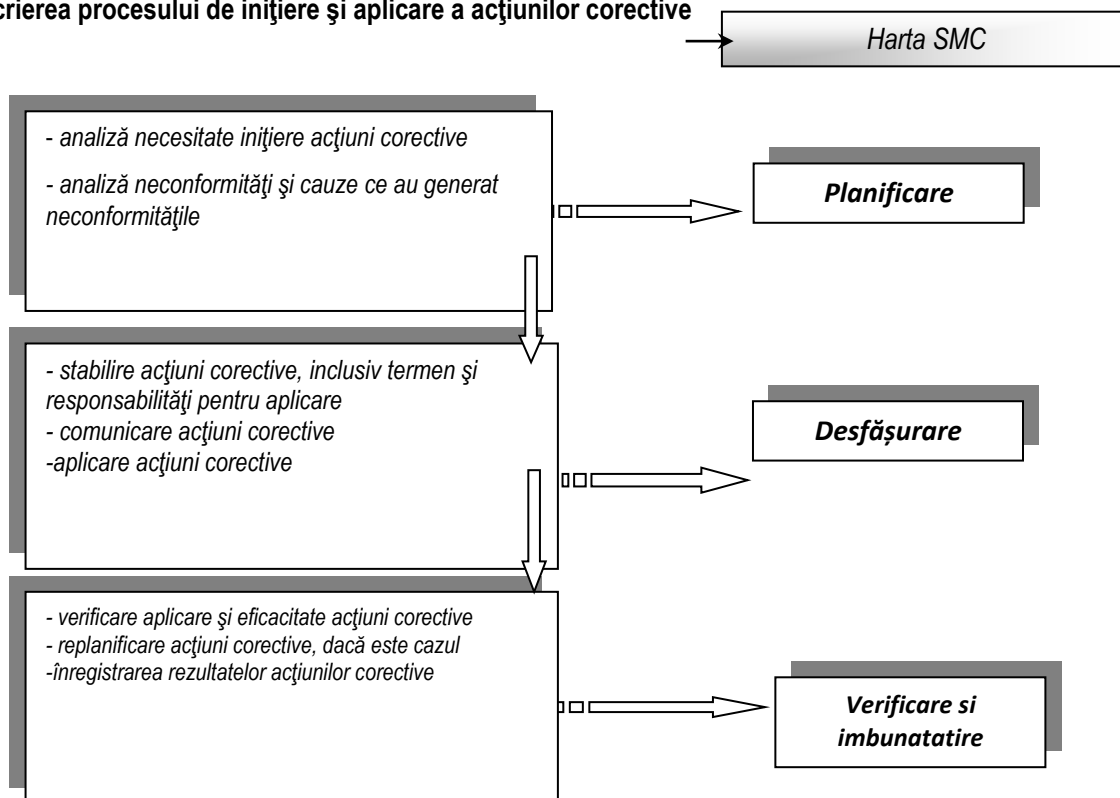
În cazul în care apare o neconformitate, inclusiv dacă rezultă din reclamații, UMFST G.E.Palade Tg.Mureș :

- întreprinde acțiuni pentru controlul și corectarea acestora;
- analizează consecințele;
- elimină cauzele, pentru prevenirea re/apariției neconformității prin: examinarea și analizarea neconformității, determinare cauzelor, determinarea unor neconformități similare existente sau care ar putea să apară;
- implementează acțiunile necesare;
- analizează eficacitatea acțiunilor corective realizate;
- actualizează riscurile și oportunitățile determinate inițial;
- efectuează modificări ale SMC, dacă este cazul .

Pentru a face dovada naturii neconformităților, a acțiunilor întreprinse, precum și a rezultatelor acțiunilor corective UMFST G.E. Palade Tg.Mureș păstrează informații documentate (*Fișa de neconformitate, Registrul reclamații*).

**Măsurile de corecție** sunt măsuri pentru înlăturarea cauzelor greșelilor care duc la abateri de la calitate și pentru evitarea repetării acestora. Domeniul de utilizare îl reprezintă întregul proces de predare-învățare-evaluare, precum și activitățile administrative suport. Aplicarea lor constituie o **acțiune corectivă**.

### Descrierea procesului de inițiere și aplicare a acțiunilor corective



### 10.3. Îmbunătățire continuă

UMFST G.E.Palade Tg.Mureș îmbunătățește continuu relevanța, adecvarea și eficacitatea SMC. Pentru stabilirea necesităților sau oportunităților care stau la baza îmbunătățirii continue se iau în considerare rezultatele analizei și evaluării și elementele de ieșire ale AEM.

În funcție de rezultatele analizelor SMC și de elementele de ieșire ale AEM, UMFST G.E.Palade Tg.Mureș stabilește măsuri de îmbunătățire a SMC, care să asigure eficacitatea SMC, precum și îndeplinirea obiectivelor operaționale stabilite anual la nivelul organizației.



---

## **CAP. 11. ANEXE**

**ANEXA 1** - Harta SMC

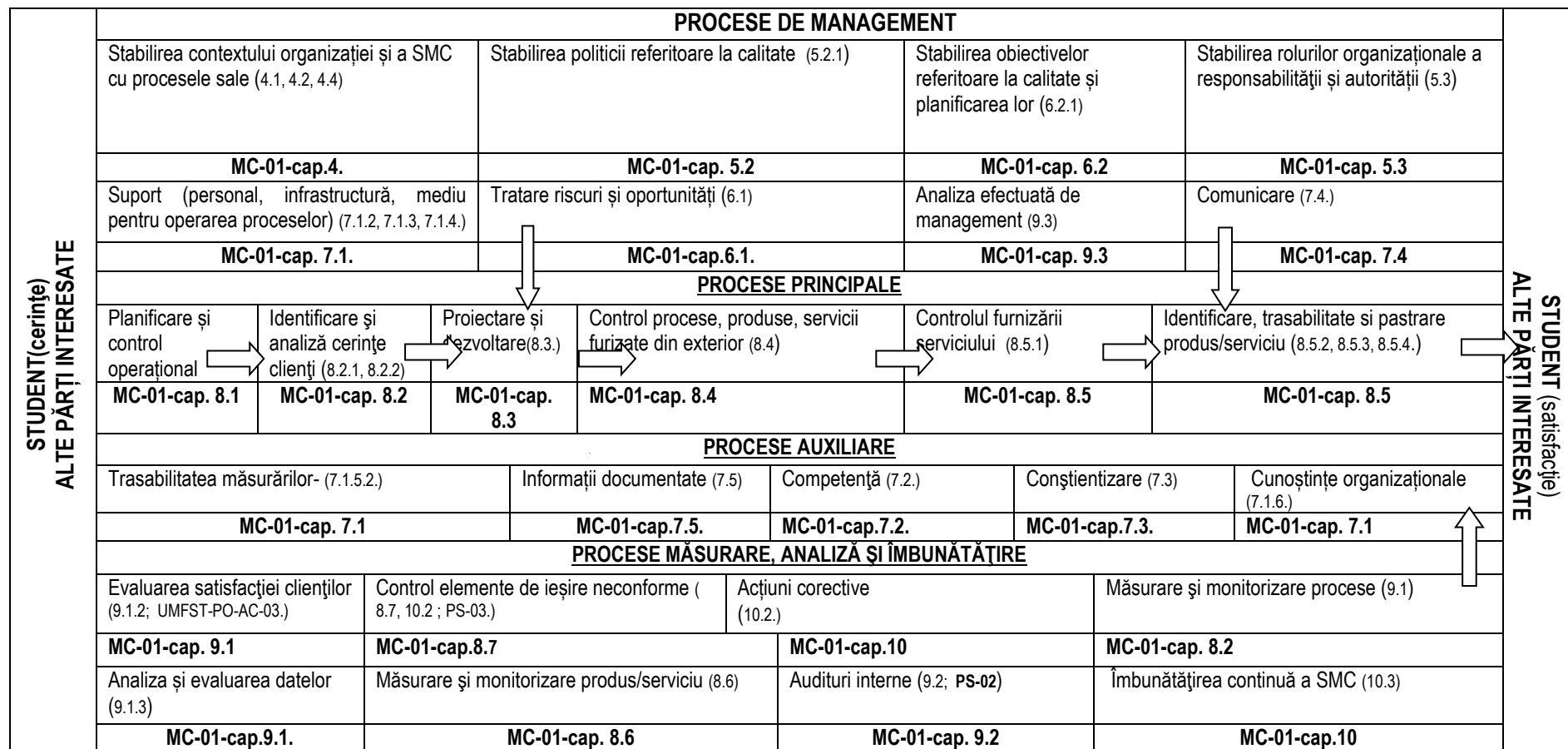
**ANEXA 2** - Subdomenii proceduri operaționale / instrucțiuni de lucru și codificarea lor





Anexa 1

HARTA PROCESELOR SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITATII





**ANEXA 2**

**Subdomenii proceduri operaționale / instrucțiuni de lucru și codificarea lor**

| Subdomenii proceduri operaționale / instrucțiuni de lucru și codificarea lor       |         |                                                                                                         |         |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Secretariat General                                                                | SG      | Social Administrativ                                                                                    | SA      |
| Resurse Umane                                                                      | RU      | Tehnic, mentenanță                                                                                      | TMP     |
| Financiar Contabilitate                                                            | FC      | Grădina botanică                                                                                        | GB      |
| Infrastructura                                                                     | INFR    | Paza, întreținere, parc auto                                                                            | PAZ     |
| Achiziții publice/aprovizionare/investiții                                         | AP      | Situații de urgență                                                                                     | SU      |
| Școli doctorale                                                                    | SDR     | Microcantina, alimentație publică                                                                       | MAP     |
| Informare și relații publice                                                       | IRP     | Biblioteca                                                                                              | BIBL    |
| University Press                                                                   | EDUP    | Librărie și centru de copiere                                                                           | LIBR    |
| Revista Acta Medica Marisiensis                                                    | AMM     | Cercetare                                                                                               | CC      |
| Relații internaționale                                                             | RI      | Didactic                                                                                                | DD      |
| Proiecte europene și de cercetare                                                  | PEC     | Centrul de simulare și abilități practice                                                               | CSAP    |
| Asigurarea calității                                                               | AC      | Centrul integrat de medicină dentară                                                                    | CIMD    |
| Prorectorat didactic                                                               | PD      | Senat                                                                                                   | SEN     |
| Rezidențiat                                                                        | REZ     | Birou multimedia și promovare                                                                           | BMP     |
| Juridic                                                                            | JUR     | Comisia de etică                                                                                        | CET     |
| SSM, medicina muncii                                                               | SSM     | Sistem Control Intern Managerial                                                                        | SCIM    |
| Audit public intern                                                                | API     | Centrul avansat de cercetări medicale și farmaceutice                                                   | CCAMF   |
| Rețele de calculatoare, comunicații și informatizare                               | RCCI    | Centrul avansat de cercetări medicale și farmaceutice – Laborator Explorări Funcționale                 | CCAMFLF |
| Facultăți                                                                          | FAC     | Centrul avansat de cercetări medicale și farmaceutice – Laborator Imunologie                            | CCAMFIM |
| Societatea Antreprenorială Studențească                                            | SAS     | Centrul avansat de cercetări medicale și farmaceutice – Laborator Cromatografie – Spectrometrie de Masa | CCAMFCR |
| Departamentul de Consiliere, Orientare Profesională și Informare Studenți          | DCOPIS  | Centrul avansat de cercetări medicale și farmaceutice – Laborator Biologie Moleculara                   | CCAMFBM |
| Compartiment de Evaluare Internă a Programelor de Studii și Curriculă Universitară | CEIPSCU | Centrul avansat de cercetări medicale și farmaceutice - Laborator Patologie                             | CCAMFPT |
| Departamentul de Formare Profesională Continuă                                     | DFPC    | Compartiment Relația cu Piața Muncii                                                                    | CRPM    |
| Compartiment Scientometrie și Ranking Universitar                                  | CSRU    | Unitatea de cercetare științifică și dezvoltare tehnologică                                             | UCSDT   |
| Direcția Generală Administrativă                                                   | DGA     | Compartiment Publicații Științifice                                                                     | CPS     |

