

RDAC-2017-03

RAPORT INFORMATIV
privind stadiul funcționării
sistemului de management al calității,
în perioada 01.11.2016-31.10.2017

Analiza efectuată de management își propune să prezinte stadiul de documentare și implementare a Sistemului de Management al Calității (SMC), pentru a se asigura că sistemul adoptat este adecvat, eficace și aliniat cu direcția strategică a universității.

Analiza conduce la evaluarea oportunităților privind îmbunătățirea SMC, identificarea unor posibile necesități de modificare a SMC sau a unor necesități de resurse.

Analiza realizată are la bază date care provin din :

- stadiul acțiunilor de la analizele precedente efectuate de management;
- evaluarea modificărilor interne sau externe, relevante pentru SMC;
- informații despre performanța și eficacitatea SMC;
- acțiuni întreprinse pentru a identifica riscurile și oportunitățile;
- identificarea oportunităților de îmbunătățire.

Conducerea Universității de Medicină și Farmacie Tg. Mureș, conform declarației de politică în domeniul calității, organizează, controlează și alocă resurse pentru realizarea obiectivelor stabilite în acest domeniu. Reglementările legale, în special cele din domeniul educației, corelate cu cerințele standardului SR EN ISO 9001, respectiv SR ISO IWA 2:2009 stabilesc coordonatele sistemului general de management și modelează cultura organizațională din cadrul universității.

Implementarea și certificarea Sistemului de Management al Calității oferă o mai mare încredere tuturor părților interesate privind capacitatea de a furniza în mod consecvent servicii care satisfac cerințele clientului, cerințele legale și reglementările aplicabile. Respectarea și îndeplinirea acestor cerințe contribuie la îmbunătățirea continuă a calității proceselor din universitate.

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

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

Pentru definirea contextului specific în care își desfășoară activitatea **UMF 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. Contextul organizațional al **UMF Tg.Mureș** este descris în Manualul calității. Universitatea are o organigramă care corespunde necesarului de activități desfășurate. La nivelul Sistemului de Management al Calității implementat există harta SMC, care este anexă Manualului calității, MC-01, ed.2.

Pentru a răspunde cerințelor standardului SR EN ISO 9001:2015, factorii externi și interni identificați sunt în permanență monitorizați și analizați.

În funcție de modificările intervenite asupra factorilor interni sau externi, precum și asupra necesităților și așteptărilor părților interesate, procesele și interacțiunea dintre acestea,

documentele SMC, resursele necesare și responsabilitățile celor implicați sunt revizuite și adaptate, astfel încât să permită continuu promovarea și respectarea principiilor și valorilor **UMF Tg.Mureș**, creșterea prestigiului și succesului universității raportat la nivel internațional.

În cadrul **UMF Tg.Mureș**, managementul calității planifică și îmbunătățește calitatea tuturor activităților prin structuri organizatorice, documente SMC și resurse prin care se realizează evaluarea și asigurarea calității, concentrându-se pe satisfacerea cerințelor părților interesate.

În cadrul SMC al **UMF Tg.Mureș** sunt incluse toate procesele aferente:

- activităților de management, care asigură luarea și implementarea deciziilor strategice ;
- activităților de pregătire universitară și postuniversitară, precum și activități de cercetare științifică în domeniul științelor medicale și farmaceutice;
- activităților administrative suport, care susțin derularea procesului educațional conform cerințelor părților interesate și a celor legale aplicabile, precum și așteptărilor identificate.

Față de perioada precedentă a analizei contextul organizațional nu a suferit modificări semnificative.

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

Implementarea sistemului de management al calității este susținut de către conducerea **UMF Tg.Mureș**.

Leadershipul și angajamentul conducerii privind implementarea SMC este demonstrat prin:

- asigurarea tuturor resurselor materiale, umane, financiare și informaționale pentru ca procesele specifice **UMF Tg.Mureș** și SMC să fie funcționale și eficiente;
- stabilirea politicii și a obiectivelor calității, compatibile cu contextul organizațional și cu strategiile specifice existente;
- asigurarea condițiilor ca cerințele SMC să fie integrate în toate procesele **UMF Tg.Mureș**, prin proceduri și regulamente, metodologii specifice, precum și prin metode de monitorizare, analiză și evaluare adecvate;
- identificarea și gestiunea riscurilor aferente pentru toate procesele, supravegherea și revizuirea lor prin Registrul riscurilor, stabilirea responsabilităților privind gestionarea riscurilor;
- informarea, instruirea și conștientizarea personalului de la toate nivelurile privind importanța unui management eficient al calității, precum și a responsabilităților și a rolului tuturor angajaților în cadrul SMC, utilizând ca mijloace de comunicare fișele de post și instruirile interne;
- stabilirea și monitorizarea rezultatelor intenționate, realizată prin elaborarea Programului anual al calității, prin monitorizarea îndeplinirii obiectivelor stabilite, precum și prin auditurile interne și prin cel extern în domeniul calității;
- analiza rezultatelor la nivelul proceselor SMC și identificarea nevoilor de îmbunătățire.

Politica privind calitatea

Politica privind calitatea este adecvată și corespunde scopului și contextului **UMF Tîrgu Mureș**. Prin orientarea spre satisfacerea cerințelor studenților și a altor părți interesate, managementul **UMF Tg.Mureș** se asigură că cerințele acestora sunt identificate, definite și satisfăcute, ținând cont și de cerințele legale sau reglementările aplicabile, urmărindu-se îmbunătățirea continuă a SMC. Politica calității este menținută ca și informație documentată

fiind cuprinsă în Manualul Calității revizuit, este comunicată și aplicată în cadrul organizației și este disponibilă și părților interesate în format electronic, postată pe site-ul Universității.

Rolurile organizaționale, responsabilitățile și autoritățile în cadrul SMC

Conducerea **UMF Țirgu Mureș** a stabilit, aprobat și s-au comunicat angajaților responsabilitățile și autoritățile pentru care procesele relevante cuprinse în cadrul SMC, să funcționeze astfel încât să se conformeze cerințelor standardului SR EN ISO 9001:2015.

Pentru supravegherea și raportarea către managementul de la cel mai înalt nivel a performanțelor SMC, precum și a oportunităților de îmbunătățire, la nivelul **UMF Țirgu Mureș** sunt constituite structuri organizatorice cu responsabilități în domeniul calității. Acestea își desfășoară activitatea în baza regulamentelor, metodologiilor și procedurilor de lucru întocmite, respectând prevederile Cartei Universității și ale altor documente de reglementare, în vigoare, din domeniul asigurării calității în învățământul superior.

Responsabilitățile privind SMC din **UMF Țirgu Mureș** sunt distribuite astfel:

- Rectorul universității este direct responsabil pentru managementul calității în Universitatea de Medicină și Farmacie din Țirgu Mureș.
- Rectorul a delegat prorectorului responsabil cu managementul calității competențele de conducere operativă ale SMC.
- La nivelul universității s-au constituit și funcționează :
 - Departamentul de Asigurare a Calității ;
 - Comisia de evaluare și asigurare a calității la nivel de universitate;
 - Comisii de evaluare și asigurare a calității pe facultăți ;
 - Comisia de evaluare și asigurare a calității la nivelul serviciilor administrative.
- Este desemnat un Reprezentant al managementului calității (RMC) care coordonează și supraveghează implementarea, menținerea, monitorizarea, analizarea, evaluarea și îmbunătățirea continuă a SMC.
- Este constituit corpul auditorilor interni în domeniul calității, format din reprezentanți ai corpului didactic, precum și din angajați din domeniul administrativ, care realizează auditurile programate.
- Responsabilii de procese (șefii de compartimente) au responsabilități clare privind implementarea și menținerea funcționării adecvate și eficace a SMC la nivelul compartimentului.
- Angajații sunt informați privind responsabilitățile lor pentru implementarea, menținerea și îmbunătățirea SMC.

Responsabilitățile, respectiv autoritățile privind funcționarea SMC au fost revizuite în luna ianuarie 2017 și au fost incluse în fișele de post care au fost comunicate angajaților, iar conștientizarea personalului de la toate nivelurile privind implicarea și rolul lor în implementarea, menținerea și îmbunătățirea SMC a fost realizată prin instruirii interne susținute de către membrii Departamentului de Asigurare a Calității, de către auditorii interni sau de către șefii de compartimente.

Documentele SMC

Descrierea proceselor incluse în SMC, interacțiunea dintre acestea, precum și datele de intrare și de ieșire aferente activităților descrise se realizează prin intermediul procedurilor de sistem, operaționale, precum și prin regulamente sau metodologii/coduri, instrucțiuni de lucru,

elaborate de compartimentele responsabile de procesele respective sau de către comisii de lucru desemnate.

Documentația SMC conține:

- Manualul MC-01 Ed. 2, rev. 0
- **4** proceduri de sistem;
- **159** proceduri operaționale
- **34** instrucțiuni de lucru
- **74** regulamente și metodologii
- **3** coduri .

care reglementează activitățile specifice derulate în cadrul **UMF Țirgu Mureș**.

În perioada analizată s-au operat modificări asupra unor documente SMC :

- **Manualul calității** – s-a întocmit varianta tradusă în limba engleză
- **Proceduri**
-operaționale:
 - s-au elaborat **6** proceduri noi
 - au fost revizuite **10** proceduri
- **Regulamente**
 - au fost elaborate **3** regulamente noi
 - au fost modificate **11** regulamente.
- **Instrucțiuni de lucru**
 - au fost elaborate **34** instrucțiuni de lucru noi.

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

Documentația SMC , în funcție de domeniul de interes, este difuzată către și cunoscută de personalul **UMF Țirgu Mureș**. De asemenea, este asigurat accesul controlat la documentația SMC al fiecărei părți interesate și/sau a autorităților de reglementare.

3. Planificarea proceselor

Un element de noutate adus de modificarea standardului ISO 9001 este determinarea riscurilor și oportunităților care necesită a fi tratate pentru ca SMC să poată obține rezultatele intenționate. Această cerință a preluat rolul acțiunilor preventive, pentru a crește efectele dorite, precum și pentru a reduce efectele nedorite și pentru a realiza îmbunătățirea.

Astfel, toate compartimentele, odată cu stabilirea obiectivelor specifice, puse în concordanță cu obiectivele calității, au stabilit/revizuit activitățile necesare pentru îndeplinirea obiectivelor, precum și riscurile aferente acestora. Din această activitate a rezultat Registrul riscurilor, care îndeplinește și o cerință legală, reglementată de Ordinul 400/2015, cu modificările și completările ulterioare, pentru aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice. Pentru fiecare risc s-a stabilit nivelul de expunere la risc și măsuri de prevenire a apariției acestora. Fiecare compartiment a desemnat o persoană responsabilă cu gestionarea riscurilor.

Obiectivele stabilite la nivel de compartimente sunt monitorizate și reevaluate anual sau ori de câte ori apar modificări organizatorice sau legale care pot influența realizarea acestora.

Schimbări ce ar putea influența sistemul de management

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

- toate compartimentele și-au revizuit / stabilit obiectivele, activitățile specifice și indicatorii de rezultat sau performanță
- s-au comunicat responsabilitățile specifice SMC la toate nivelele ierarhice
- echipa de auditori în domeniul calității a adaptat documentația specifică pentru audituri și a realizat auditurile interne conform cerințelor standardului SR EN ISO 9001:2015.

Pentru perioada următoare nu se întrevăd alte modificări importante privind cadrul de reglementare al SMC. Obiectivul principal va fi monitorizarea continuă a SMC și adaptarea proceselor sale și a documentației aferente pentru asigurarea funcționării și a eficacității acestuia conform contextului organizațional definit.

Din punct de vedere strategic, prin continuarea Strategiei procesului de reformă curriculară, se vor analiza și evalua modificările care rezultă din implementarea acțiunilor programate și se vor propune măsurile adecvate pentru elaborarea sau actualizarea de regulamente sau proceduri care descriu metodele noi de derulare și documentare a procesului educațional, de evaluare a rezultatelor procesului de învățământ, respectiv a satisfacției studenților, pentru stabilirea și implementarea unor măsuri de îmbunătățire.

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

4. Suport

Resurse

La nivelul Universității de Medicină și Farmacie Tg. Mureș sunt alocate resurse materiale, financiare, umane și informaționale pentru implementarea sistemului de management al calității, respectiv pentru îndeplinirea obiectivelor specifice stabilite la nivel de universitate / compartimente.

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

- resurse umane / informaționale - prin competențele cadrelor didactice universitare pregătite special în domeniul utilizării unor metode și instrumente moderne de predare, învățare, evaluare, pentru disciplinele aferente, în vederea creării de competențe performante și practice. De menționat instruirea/perfecționarea cadrelor didactice privind metodele moderne de predare (TBL și CBL) în contextul aplicării Strategiei de reformă curriculară. Disciplinele didactice de studiu din cadrul facultăților și studenții au acces la mijloace de predare/ învățare moderne, acces la internet, calculatoare, programe informatice și dotare adecvată pentru aplicarea tehnicilor noi de învățare eficientă. Programele de studii sunt integrate cu stagii de pregătire practică și implicarea studenților în cercetare. Activitățile administrative suport sunt asigurate cu personal de specialitate, care deține cunoștințele și competențele necesare pentru realizarea obiectivelor stabilite de compartimente.

- resurse materiale: cea mai mare parte a spațiilor destinate procesului de învățământ pentru programele de studiu este în proprietatea **UMF Țirgu Mureș**, iar o parte din spațiile de învățământ este asigurată prin convenții de colaborare cu Spitalul Clinic Județean de Urgență, I.B.Cv.Tg. Mureș, alte clinici de specialitate etc. Universitatea dispune de asemenea spații pentru dezvoltarea abilităților practice ale studenților, precum și pentru creșterea capacității de cercetare și dezvoltare în domeniul medical și farmaceutic atât în Țirgu Mureș, cât și în regiune, respectiv: Centrul de Simulare a Abilităților Practice pentru studenți, Centrul integrat de Medicină Dentară, Centrul Avansat de Cercetări Medicale și Farmaceutice (CCAMF), Centrul Integrat de Invatamant Farmaceutic. CCAMF promovează caracterul interdisciplinar în cercetare, oferind un mediu integrat de cercetare avansată la nivelul exigențelor naționale și internaționale, ceea ce reprezintă o premisă pentru organizarea de colaborări cu alte structuri similare de prestigiu, din țară și din străinătate. În cadrul laboratoarelor din cadrul disciplinelor există echipamente, aparate a căror stare de funcționare este monitorizată și se intervine pentru servicii de întreținere și reparații, după caz. Lista echipamentelor, pe categorii, precum și termenele pentru revizii sunt permanent monitorizate de către Serviciul Tehnic-Investiții. **UMF Țirgu Mureș** asigură servicii administrative pentru a asigura condiții de învățare și confort pentru studenți prin intermediul Bibliotecii universitare, cămine studențești, microcantina.

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

Competență

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

Un accent deosebit se pune pe îmbunătățirea/dezvoltarea competențelor didactice și de cercetare și a performanțelor profesionale ale cadrelor didactice, conform criteriilor naționale și proprii **UMF Țirgu Mureș** necesare pentru ocuparea/promovarea pe funcții didactice.

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

Conștientizare

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

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

-implicațiile neconformării cu cerințele SMC.

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

Comunicare

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

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

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

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

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

Informații documentate

Toate datele referitoare la derularea proceselor din cadrul **UMF Țirgu Mureș** sunt păstrate sub formă de informații documentate. Fiecare compartiment stabilește modul de creare, control, păstrare și arhivare a informațiilor documentate rezultate din activitățile proprii, cu respectarea procedurii de sistem specifice, privind informațiile documentate.

5. Operare

În cadrul **UMF Țirgu Mureș** procesele necesare pentru a satisface cerințele clienților și ale altor părți interesate sunt planificate, implementate și controlate.

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

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

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

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

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

Cerințele pentru produsele/serviciile furnizate din exterior sunt stabilite pe baza solicitărilor compartimentelor, cu respectarea unor criterii pentru evaluarea, selectarea, și monitorizarea performanțelor furnizorilor.

Reclamații de la studenți și de la alte părți interesate

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

În perioada analizată a fost înregistrată o singură reclamație, care a fost soluționată, însă din analiza modului de urmărire a soluționării ei a rezultat o neconformitate, pentru înlăturarea căreia au fost stabilită corecția adecvată și acțiunile corective necesare.

6. Evaluarea performanței

În funcție de obiectivele stabilite în Planul strategic, Rectorul UMF Țirgu Mureș elaborează anual Planul operațional. Planul operațional este adus la cunoștința membrilor comunității academice, prin publicarea lui pe site-ul Universității. Stadiul realizării tuturor obiectivelor din Planul operațional este analizat anual, fiind documentat prin Programul de monitorizare a obiectivelor. Din analiza stadiului de realizare a celor 56 de obiective stabilite în Planul operațional la nivel de universitate pe anul 2017 rezultă că 86 % dintre acestea, au fost îndeplinite, iar 14% sunt în curs de realizare având ca termen de realizare permanent sau până la sfârșitul anului .

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

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

Determinarea gradului de satisfacție al studenților/absolvenților și cadrelor didactice cu privire la activitatea didactică și serviciile oferite de către Universitate (bibliotecă, microcantina, cămine studentești, servicii administrative-secretariat) reprezintă un instrument important de evaluare a îndeplinirii cerințelor și așteptărilor membrilor comunității academice, de indentificare a punctelor forte și / sau slabe ale serviciilor oferite și pentru stabilirea unor măsuri de îmbunătățire ale acestora.

Departamentul de Asigurare a Calității asigură coordonarea derulării procesului de evaluare, conform procedurii aplicabile, centralizează rezultatele sau le transmite

compartimentelor responsabile pentru interpretarea rezultatelor și stabilirea măsurilor adecvate de îmbunătățire.

a. Evaluarea satisfacției membrilor comunității academice cu privire la serviciile administrative oferite de către universitate

Procesul de evaluare s-a derulat prin distribuirea chestionarelor următoarelor compartimente: Microcantină, Bibliotecă, căminele studențești, Secretariatele Universității.

Chestionarele conțin o listă de întrebări specifice serviciului supus evaluării, dar și o rubrică de sugestii din care poate fi identificat punctual feedback-ul din partea celor chestionați. Răspunsurile au fost evaluate utilizând o scală de punctare de la 1 la 3 (1-nesatisfăcător, 2-satisfăcător, 3-foarte bine), cu excepția Secretariatului, unde notarea s-a făcut de la 1 la 4 (1-foarte slab, 2- slab, 3- bine, 4- foarte bine).

Interpretare rezultat /indicator chestionar: (Biblioteca, Cămine studențești, Microcantina):

- 1 - 1,5 – nesatisfăcător
- 1,5 - 2,5 – satisfăcător
- 2,5 - 3,0 – foarte bine

Interpretare rezultat / indicator chestionar (Secretariate):

- 1 - 1,5 – nesatisfăcător
- 1,5 - 2,5 - satisfăcător
- 2,5 - 3,5 - bun
- 3,5 - 4,0 – foarte bun

Rezultatele evaluării pentru serviciile oferite de Biblioteca Universității

Perioada de completare chestionare: **20 martie 2017 – 20 iunie 2017**

Număr de persoane care au completat chestionarele: **189**, membri ai comunității academice: *1 doctorand, 1 medic rezident, 1 medic specialist, 3 cadre didactice și 146 studenți, diferența de 37 persoane sunt din categorii nespecificate.*

Caracteristicile cel mai bine punctate de către participanții la evaluare, care corespund calificativului **foarte bine** au fos: *condițiile de confort* oferite la sediul bibliotecii (**2,66**), *dotarea bibliotecii cu echipamente electronice* (**2,65**), *la dotarea bibliotecii cu manuale/materiale suport pentru cursuri și lucrări practice* (**2,59**), respectiv *la platforma de date online accesibilă în cadrul bibliotecii* (**2,54**).

Indicatorul punctat de subiecții evaluării, cu o medie care corespunde nivelului de apreciere **satisfăcător**, se referă la *dotarea bibliotecii cu exemplare din editorialele românești/internationale* (**2,44**).

Sinteza sesizărilor, opiniilor, propunerilor consemnate în chestionarele completate se referă la:

- Accesul studenților la cărți, pentru a le răsfoi, înainte de a fi împrumutate. Sau, cel puțin, să existe și cuprinsul cărții în listele electronice.
- Programul Open office dă mereu erori. După accesarea unui document se închide brusc.
- Mai multă strictețe cu privire la accesul în sălile de studiu.
- Uneori sunetul produs de sistemul de înregistrare este deranjant, mai ales în cazul înregistrărilor consecutive.
- Reducerea zgomotului în sala de internet
- Respectarea destinațiilor sălilor: pentru studenți și pentru rezidenți.

- Mai multe locuri pentru studenți. Nu sunt destule locuri, mai ales în sesiune. Scaune mai comode. Foarte înghesuit și cald.
- Mai puține controale prin sălile în care se învață.
- Să se respecte orarul cu publicul.
- Un program Power Point.
- Să se pornească aerul condiționat, mai ales în timpul sesiunii.
- Instalarea pachetului Office pe calculatoare.
- Se termină rapid suporturile pentru curs / lucrări practice.
- Nu se poate prelungi mai mult de o săptămână perioada de împrumut.
- Utilizarea cu ușurință a echipamentelor electronice.
- În zilele de sâmbătă și duminică să fie deschisă intrarea principală.
- Mai multe traduceri în limba engleză pentru a fi mai ușor pentru studenții internaționali. Altfel, aspectul bibliotecii este în regulă, întotdeauna curat și bine organizat .
- Mai multe locuri amenajate pentru a studia la laptop.
- O sală în care să se poată lua masa, dotată cu un cuptor cu microunde.

Rezultatele evaluării pentru serviciile oferite de căminele studențești

Perioada de completare chestionare: **20 martie 2017 – 20 iunie 2017**

Număr de persoane care au completat chestionarele: **132 studenți**

Subiecții chestionați apreciază cel mai mult indicatorul referitor la *relațiile student-serviciul social, respectiv student-administrator cămin*, având o medie de **2,56**, care corespunde calificativului **foarte bine**.

Următorii trei indicatori, în ordinea descrescătoare a mediilor, corespund calificativului **satisfăcător**, respectiv: *criteriile de ocupare a locurilor în cămine stabilite prin regulamentul de cazare al studenților (2,28)*; *condițiile de cazare din cămine (1,88)* și *tarifele de cazare raportate la condițiile din cămine (1,82)*.

Cea mai mică valoare obținută, de **1,37**, corepunzătoare calificativului **nesatisfăcător**, vizează criteriul privind *dotarea sălilor de lectură din cămine*. De remarcat că acest criteriu a fost evaluat la nivelul nesatisfăcător și la evaluarea precedentă.

Sinteza sugestiilor, opiniilor, propunerilor se referă la:

- Tariful de cămin este mare ținând cont de facilitățile din cameră (nu există baie/chiuvetă/frigider în cameră); aer condiționat în camere/ jaluzele mai groase care să protejeze de soare.
- Tarifele de cazare raportate la condiții: nesatisfăcătoare - în cazul studenților la taxă; satisfăcătoare - pentru bugetari; foarte bună - în cazul studenților cu părinte cadru didactic.
- Taxă comună pentru studenți la buget/taxă.
- Să existe dotări mai bune la bucătărie, în sala de lectură.
- Modernizarea camerelor, eventual a se sta câte 2 în cameră.
- Băi insuficient dotate.
- De multe ori nu este apă caldă, nici internet etc.
- Ușile ar trebui schimbate, nu sunt izolante fonic.
- Sunt gândaci în bucătărie. Această problemă persistă de un an și jumătate.
- În căminul 1 sălile de lectură să fie mai spațioase și dacă se poate pe timp de vară să meargă aerul condiționat.
- Mai multe prize în sala de lectură; nu sunt scaune în sala de lectură.
- Wi-fi în sala de lectură.
- Încă o mașină de spălat; repararea mașinilor de spălat.

- Instalarea unei uscătorii. Nu există spațiu pentru uscarea hainelor.
- Renovările nu au fost semnificative – parchetul și pereții se strică.
- Repararea în timp util a defectunilor.
- Se fumează în casa scării.
- Administrator mai calm, care nu strigă pentru orice problemă.
- Curățenia să fie mai corect efectuată; menajerele să vină și sâmbăta.
- Accesul pe baza legitimației fără limită de timp.

Rezultatele evaluării pentru serviciile oferite de Microcantină

Perioada de completare chestionare: **20 martie 2017 – 20 iunie 2017**

Număr de persoane care au completat chestionarele: **231** persoane (*112 studenți, 35 cadre didactice, 1 medic, 1 altă categorie, diferența de 82 persoane sunt din categorii nespecificate.*) Un număr de 228 persoane respondente fac parte, preponderent, din grupul celor care frecventează zilnic sau de mai multe ori pe săptămâna cantina.

Punctajele obținute reflectă faptul că aprecierea tuturor indicatorilor evaluați corespund calificativului **foarte bine**: *abilitățile personalului angajat* a întrunit cele mai multe puncte, media fiind de **2,84**; urmat de *condițiile de confort oferite de cantină* (**2,76**) și apoi de *corelarea între programul de funcționare al cantinei și orarul activităților din universitate* (**2,71**). Indicatorul care a obținut cel mai mic punctaj (**2,54**), reprezintă *diversitatea meniurilor oferite de microcantină*, o parte a propunerilor și sugestiilor vizând acest aspect.

Sinteza sugestiilor, opiniilor, propunerilor se referă la:

- Calitate excepțională a serviciilor, personalul cantinei este extraordinar și foarte respectuos.
- Managementul bun, curățenia, tratamentul plin de respect și prietenos, iar prepararea alimentelor deosebită.
- Mai multe variante la meniul zilei. Să se poată comanda și altă mâncare nu doar cea din meniul zilei. Repetarea meniurilor mai rar. Măcar la felul doi să fie două opțiuni la alegere.
- Două meniuri diferite la alegere. Să fie și desert și fructe la alegere.
- Meniu vegetarian mai variat.
- Eliminarea felurilor care nu prea sunt apreciate.
- Dacă e posibil să se afișeze meniul pe o săptămână sau pe 2-3 zile înainte, pe un site.
- La prezentarea meniului, să se specifice dacă preparatele conțin alergeni, uleiuri animale etc.
- Extinderea spațiului de luat masa (aglomerare în orele de vârf). Mărirea localului și creșterea numărului de mese pentru servire. Să se construiască o cantină cu o suprafață mai mare ca să poată încăpea mai mulți studenți.
- Servirea micului dejun și cinei la cantină. Programul pt. mic dejun să fie până la orele 10-11.
- Prelungirea programului meniului de prânz pentru studenți până la ora 18.
- Meniuri mai mici la un preț mai scăzut. Posibilitatea de a cumpăra un singur fel de mâncare la un preț rezonabil.
- Să fie constant două meniuri/zi, oficial afișat.
- Să fie două opțiuni de meniu: unul la prețul și cantitatea actuală și altul în cantitate mai mare și mai scump.
- Îmbunătățirea sistemului de aerisire/ventilație în special în perioada de iarnă.
- Personalul angajat să vorbească engleza. Furculițe, cuțite, linguri mai curate. Să fie și fructe și prăjitură.
- La micul dejun să fie incluse fructe/legume.
- Mai multe paste și pește.

- Cantina să fie sprijinită de serviciul aprovizionare privind achiziționarea produselor alimentare. Numai astfel putem crește calitatea serviciilor. În rest să nu avem pretenții.
- Sprijin mai mare din partea serviciului administrativ.

Rezultatele evaluării pentru serviciile de secretariat

Perioada de completare chestionare: **20 martie 2017 – 15 iunie 2017**

Număr de persoane care au completat chestionarele: **141 persoane (studenți)**

Din interpretarea indicatorilor rezultă calificativului general **satisfăcător**, cea mai mare medie, de **2,48**, fiind cea corespunzătoare aprecierii *dacă informațiile primite pe site-ul UMF și/sau email sunt suficiente și adecvate*.

Ceilați indicatori au obținut următoarele medii: *profesionalismul personalului administrativ față de studenți-2,40; comunicarea între UMF și organizațiile studențești-2,31; posibilitatea intrării în contact direct cu personalul administrativ din cadrul decanatului-2,26; facilitatea comunicării cu Decanatul-2,22; transmiterea informațiilor administrative relevante în timp util - 2,17; influența studenților asupra deciziilor administrative din cadrul UMF- 1,76.*

Sinteza sugestiilor, opiniilor, propunerilor se referă la:

- Personalul administrativ (secretariat) ar putea fi mai atent la nevoile studenților și ar putea avea un comportament mai respectuos/politicos.
- Secretariatul NU tratează cu respect studenții! Dacă se cer informații, nimeni nu este capabil să le ofere (de exemplu acum în semestru al doilea, nu se știe încă regulile exacte ale repartizării taxă-buget).
- Ar fi minunat dacă doamna de la recepție (CIMD) nu ar mai zbiera la studenți, mai ales de față cu pacienții.
- Personalul de la secretariat și de la recepție (CIMD) se comportă necorespunzător cu studenții. Aș recomanda să își revizuiască comportamentul, dacă așteaptă o atitudine respectuoasă din partea studenților.
- Mai mult respect din partea personalului administrativ.
- Adoptarea semnăturii electronice, prin care să se permită studenților să genereze în Student Management System adeverințe ce pot fi printate, eliminându-se astfel nevoia vizitelor la Decanat.
- Informații utile în timp util.
- Dorim mai multă transparență în universitate.
- Mai multe informații pe pagina de Facebook.
- Deciziile ar trebui luate în favoarea studentului.

b. Evaluarea satisfacției absolvenților UMF

Metoda aplicată a fost metoda chestionarului completat la solicitare, la finalizarea studiilor. Chestionarul a cuprins un număr de 15 întrebări, apreciate cu calificative, urmate de un număr de 4 întrebări cu răspuns deschis. Aprecierea respondenților a fost efectuată prin calificative: Excelent – 5 puncte, Foarte bine – 4 puncte, Bine – 3 puncte, Satisfăcător – 2 puncte, Nesatisfăcător – 1 punct.

Perioada de completare: **25 septembrie 2017-20 octombrie 2017**

Număr de persoane care au completat chestionarele: **292**

Absolvenții au evaluat 15 aspecte din activitatea de student, respectiv:

- Calitatea, actualitatea și utilitatea cunoștințelor teoretice de la cursuri
- Calitatea, actualitatea și utilitatea temelor studiate la pregătirea practică
- Relevanța și utilitatea cursurilor pentru specializarea aleasă
- Numărul și varietatea cursurilor opționale/facultative oferite
- Pregătirea profesională a cadrelor didactice
- Interactivitatea și atractivitatea modului de predare
- Modalitatea de evaluare și notare a cunoștințelor
- Oportunitățile de studiu în străinătate (burse de studiu, schimburi internaționale)
- Oportunități de dezvoltare profesională (congrese, manifestări științifice, concursuri, proiecte etc)
- Calitatea spațiilor de pregătire teoretică și practică (dotări, confort, funcționalitate, accesabilitate)
- Dotarea Bibliotecii (disponibilitatea și actualitatea materialelor, accesul la calculatoare, internet etc)
- Acordarea de sprijin, consiliere și ajutor studenților
- Calificativul general acordat universității
- Nivelul de pregătire profesională pe care apreciați că vi l-a oferit universitatea
- Măsura în care considerați că diploma de absolvent al UMF Tg. Mureș vă asigură accesul pe piața muncii.

Nivele utilizate pentru aprecierea rezultatelor sunt: 1 - 1,5 – părere foarte slabă 1,5 – 2,5 – părere slabă 2,5 - 3,5 – părere bună 3,5 – 4,5 - părere foarte bună 4,5 - 5 – părere excelentă

Din rezultatele obținute după prelucrarea chestionarelor, media generală la nivel de universitate este de **3,88** (mai mare decât cea obținută la evaluarea precedentă), care corespunde calificativului **foarte bine**.

Aspectele care au obținut cele mai mari medii generale la nivel de universitate, care corespund calificativului **părere foarte bună**, sunt:

- *Dotarea Bibliotecii* (disponibilitatea și actualitatea materialelor, accesul la calculatoare, internet etc) - **4,2**
- *Măsura în care diploma de absolvent al UMF Tg. Mureș asigură accesul pe piața muncii* - **4,15**.
- *Pregătirea profesională a cadrelor didactice* - **4,11**.
- *Calitatea, actualitatea și utilitatea cunoștințelor teoretice de la cursuri* - **4,00**.
- *Oportunități de dezvoltare profesională (congrese, manifestări științifice, concursuri, proiecte etc)* - **4,00**.

Aspectele *cu cele mai mici punctaje*, dar care totuși se încadrează în categoria de apreciere **foarte bună** sunt:

- Numărul și varietatea cursurilor opționale/facultative oferite-**3,70**
- Interactivitatea și atractivitatea modului de predare-**3,68**
- Modalitatea de evaluare și notare a cunoștințelor-**3,61**.

Capitolul sugestii cuprinde următoarele păreri și recomandări:

- Îmbunătățirea comunicării între cadre didactice/personal administrativ și studenți.
- Este necesară regândirea desfășurării stagiilor practice. Sistemul nu este eficient.
- Facultatea să asigure pacienți pentru studenții de la MD.
- Îmbunătățirea spațiilor de pregătire practică, îmbunătățirea modalității de evaluare și notare a cunoștințelor.
- Mai multă pregătire practică, mai multe cazuri clinice. Mai multă practică în spitale. O atenție sporită asupra studenților în timpul stagiilor.
- Cursuri actualizate la zi, predare interactivă, reguli mai stricte, dar cu posibilități pe măsură.
- Licența să fie în iunie.
- Săli de lectură cu mai multe locuri.
- Mai multe oportunități pentru cercetare.
- Schimbarea modalității de evaluare și notare a cunoștințelor, reintroducerea examenului oral.
- A asculta mai mult și mai des nevoile studenților.

- Asigurarea materialelor pentru practica din laboratoare.
 - Actualizarea tuturor cursurilor și scoaterea din tematică a materiilor/metodelor empirice. Punerea accentului mai mult pe L.P. și dezvoltarea limbajului de specialitate.
 - Orare mai organizate.
 - Eliminarea taxei de parcare.
 - Să realizeze mai multe activități practice cu studenții pentru a-i ajuta în profesia de farmacist.
 - Prea multe informații inutile și învechite la cursuri/Lp.-uri.
 - Eliminarea din programă a unor materii care nu sunt necesare.
 - Kinetoterapeuții de profesie să predea studenților BFK. Implementarea unui centru de recuperare al UMF.
 - Prea mulți studenți, prea puțină practică. Activitatea de predare a unor cadre didactice a lăsat de dorit (exemplul clasic-cititul de pe slide-uri, fără a interacționa cu studentul).
 - O mai bună organizare în ceea ce privește anunțurile care privesc absolvenți.
 - Mai multe locuri disponibile la buget; mai puține locuri la taxă.
 - Prioritățile să se axeze pe student.
 - Contract cu Casa de Asigurări de Sănătate, ca să se asigure pacienți pentru studenții de la MD.
 - Îmbunătățirea modului de predare, punerea la dispoziție a unor cursuri de actualitate, bine scrise și a mai multor cărți. Îmbunătățirea modului de examinare - grile făcute inteligent, testarea nu doar a memoriei, ci și a gândirii și a logicii.
- Aproape 70% dintre absolvenți și-au exprimat intenția de a intra pe piața muncii, respectiv continuarea pregătirii în domeniu (rezidențiat, doctorat).

c. Evaluarea performanțelor cadrelor didactice

Activitatea cadrelor didactice este analizată aplicându-se următoarele tipuri de evaluări:

- Evaluarea de către studenți
- Autoevaluarea
- Evaluarea anuală de către șeful ierarhic
- Evaluarea anuală colegială.

Evaluarea performanțelor corpului profesoral se realizează după o metodologie proprie, reprezentând o componentă a sistemului de asigurare a calității din universitate, având la bază standarde de referință ce derivă din legislația în vigoare și care sunt adoptate de Senatul universității. Evaluarea anuală a performanțelor cadrelor didactice vizează activitatea didactică, științifică, recunoașterea națională și internațională și activitatea în comunitatea academică, toate acestea în vederea stimulării dezvoltării profesionale personale și a creșterii motivației cadrelor didactice în activitatea pe care o desfășoară.

Punctajele finale de evaluare, sunt prelucrate și raportate de către Comisiile de evaluare și asigurare a calității pe facultate, iar în urma analizei se întocmește planul privind măsurile de îmbunătățire.

Rezultatele evaluării activității cadrelor didactice de către studenți

În cadrul evaluării satisfacției studenților față de serviciile educaționale furnizate de către Universitatea de Medicină și Farmacie din Târgu Mureș are loc semestrial **evaluarea activității cadrelor didactice de către studenți** pe baza unui chestionar de apreciere a modului de organizare și desfășurare a cursului/lucrărilor practice/seminariilor, a calității actului didactic și a modului de examinare și evaluare.

Procesul de evaluare se realizează online, prin intermediul aplicației QUANTIS. Prin utilizarea acestei aplicații se urmărește asigurarea obiectivității, transparenței și relevanței rezultatelor și transpunerea acestora sub forma unor rapoarte care vor fi utilizate ca instrument

de evaluare a calității procesului educațional și stabilirea unor direcții de dezvoltare / îmbunătățire a actului educațional și de cercetare care să ducă la satisfacerea cerințelor clienților principali ai Universității-studenții.

În tabelul de mai jos sunt prezentate rezultatele evaluării, centralizate pe facultăți, pe itemii chestionarului, pentru semestrul I, al anului universitar 2016-2017, extrase din rapoartele generate din aplicația QUANTIS. La evaluare au participat 436 de studenți pentru activitatea didactică din semestrul I.

Interpretare rezultat / indicator chestionar:

1 - 1,5 – nesatisfăcător

1,5 – 2,5 – satisfăcător

2,5 - 3,5 – mediu

3,5 – 4,5 - bine

4,5 - 5 – foarte bine

Nr.crt.	Indicator	F. Medicina	F. Medicina- engleza	F. Medicina Dentara- engleza	F. Medicina Dentara	F. Farmacie
1	Cum apreciați conținutul informațional al cursului/laboratorului/seminarului?	4,51	4,14	4,38	4,28	4,34
2	Cum apreciați modul de predare a cadrului didactic (maniera, stil, claritate, abordare intuitivă, ritm, stimularea interesului, reliefare aspecte esențiale)?	4,35	4,13	4,31	4,25	4,25
3	Cum apreciați relația cadrului didactic cu studenții (respect reciproc, disponibilitate, deschidere, mod de adresare)?	4,39	4,25	4,36	4,46	4,47
4	Apreciați predictibilitatea și prezența cadrului didactic la ore.	4,59	4,36	4,50	4,63	4,47
5	Explicațiile oferite de cadru didactic la eventualele nedumeriri ale studenților au fost suficiente?	4,53	4,20	4,33	4,39	4,45
6	Considerați ca ați beneficiat de informații clare, actuale și utile?	4,51	4,16	4,40	4,25	4,41
7	V-au fost comunicate la începutul semestrului procedura și criteriile de evaluare?	4,61	4,28	4,37	4,29	4,58
8	Întrebările din cadrul testelor de evaluare au fost din materialul predat și discutat?	4,55	4,27	4,39	4,44	4,53
9	Evaluarea activității și cunoștințelor studenților a fost corectă și obiectivă?	4,52	4,17	4,37	4,44	4,42
	MEDIA	4,50	4,22	4,38	4,38	4,44

Se constată că la nivel de facultăți, evaluarea rezultatelor corespunde nivelului **bine**.

Evaluarea de către studenți a activității cadrelor didactice, pentru semestrul II al anului universitar 2016-2017 este în curs de derulare.

Sugestiile formulate de studenți, precum și rezultatele pe universitate, facultăți, linii de studiu, programe de studiu, vor fi prezentate după încheierea și prelucrarea rezultatelor pentru evaluarea activității cadrelor didactice pentru sem. II al anului universitar 2016-2017, într-un raport distinct, care va fi public.

Rezultatele auditurilor interne

Prin auditurile interne în domeniul calității se urmărește verificarea modului de implementare a sistemului de management al calității, conform cerințelor standardului ISO 9001 aplicabil, precum și a politicii și obiectivelor calității stabilite la nivelul Universității de Medicină și Farmacie din Țirgu Mureș. Auditurile interne s-au realizat pe baza Programului anual de audituri

interne, pentru procese specifice activităților de învățământ, respectiv administrative, din cadrul cadrul Universității de Medicină și Farmacie din Țirgu Mureș, incluse în sistemul de management al calității. Auditul intern în domeniul calității a fost realizat de către echipa de auditorii interni desemnați, pe baza unei documentații adaptate cerințelor versiunii în vigoare a standardului ISO 9001:2015.

În urma auditurilor interne desfășurate s-au identificat aspectele pozitive privind funcționarea SMC, dar și situațiile care pot genera neconformități, pentru care s-au formulat o serie de recomandări. S-a identificat o neconformitate pentru care s-au stabilit corecțiile necesare și s-au identificat acțiunile corective pentru prevenirea situațiilor care pot duce la reapariția neconformității.

Rezultatul acestor acțiuni de audit este redat în continuare, evidențiat sub forma aspectelor pozitive identificate, a recomandărilor formulate și a neconformității constatate.

Aspecte pozitive

- îmbunătățirea continuă a percepției angajaților privind implementarea sistemului de management al calității în toate compartimentele auditate
- în toate compartimentele s-au asigurat condițiile necesare desfășurării auditului, personalul a dat dovadă de transparență, disponibilitate și colaborare deschisă cu echipa de auditori
- toate structurile interne își desfășoară activitatea pe baza unor regulamente și proceduri aplicabile domeniului de activitate respectiv
- se asigură controlul documentelor SMC
- documentele se analizează și se aprobă de personalul autorizat, se revizuiesc și se actualizează atunci când este necesar
- se asigură identificarea și controlul lor prin distribuția versiunilor adecvate în locurile de utilizare
- informațiile documentate utilizate sunt identificate și distribuite controlat, în marea majoritate a cazurilor se regăsesc cu ușurință și sunt păstrate în condiții corespunzătoare pentru păstrarea integrității lor
- în cadrul structurilor organizatorice sunt stabilite nivelele de autoritate și decizie
- personalul își cunoaște atribuțiile și responsabilitățile, care sunt transmise și actualizate prin intermediul fișelor de post
- sunt identificate, menținute și îmbunătățite abilitățile, competențele și nivelul de instruire cerute pentru exercitarea atribuțiilor corespunzătoare posturilor ocupate
- prin evaluarea permanentă a calității procesului de învățământ și ale serviciilor administrative suport se identifică cauzele unor neconformități potențiale.

Recomandări

În cadrul auditurilor au fost formulate punctual **recomandări**, pe baza cerințelor standardului, la nivelul tuturor compartimentelor, care se regăsesc în rapoartele de audit.

Din sinteza recomandărilor formulate rezultă aspectele la care acestea se referă :

- analiza, revizuirea obiectivelor specifice, indicatorilor, riscurilor identificate la nivelul compartimentelor
- actualizarea de către compartimente a informațiilor specifice pe site-ul instituțional
- asigurarea monitorizării certificatelor/atestatelor, respectiv a competențelor/cunoștințelor obținute de angajații care au participat la cursuri de perfecționare, specializare, calificare etc
- conștientizarea personalului din cadrul SRU și a șefilor de compartimente privind responsabilitățile în completarea și/sau verificarea fișelor de post ale angajaților

- formularea unor recomandări concrete și diferențiate în fișele de evaluare a performanțelor privind necesitatea de formare profesională
- îmbunătățirea modului de creare, actualizare, control a informațiilor documentate
- îmbunătățirea / asigurarea trasabilității documentelor/ înregistrărilor specifice activității
- îmbunătățirea păstrării unor evidențe specifice activităților desfășurate
- îmbunătățirea informării/ comunicării cu clienții
- îmbunătățirea planificării activităților specifice din compartiment
- monitorizare /evaluarea satisfacției clienților pentru compartimentele care realizează activități dedicate în special studenților
- păstrare dovezi privind competențele deținute/dobândite de angajați
- păstrarea de dovezi în cadrul compartimentului privind evaluarea și analiza performanțelor profesionale ale angajaților
- re/instruirea personalului în domeniul SMC
- elaborarea/revizuirea/actualizarea unor documente SMC specifice-regulamente, proceduri, instrucțiuni de lucru
- revizuire/actualizare fișe de post
- revizuire/actualizare/monitorizare plan anual de formare profesională
- stabilirea unor măsuri de îmbunătățire în urma analizei satisfacției clienților.

Analizând ponderea recomandărilor de aceeași natură formulate la mai multe compartimente, le-am selectat pe cele care predomină:

- elaborarea/revizuirea/actualizarea unor documente SMC specifice-regulamente, proceduri, instrucțiuni de lucru (68,5%)
- revizuire și actualizare fișe de post (65%)
- revizuire/actualizare/monitorizare plan anual de formare profesională (46%)
- îmbunătățirea / asigurarea trasabilității documentelor/ înregistrărilor specifice activității (42%)
- monitorizare /evaluarea satisfacției clienților pentru compartimentele care realizează activități dedicate în special studenților (40%).

Odată cu formularea recomandărilor echipa de auditori a instruit personalul auditat privind îmbunătățirea proceselor vizate, urmând să efectueze vizite pentru monitorizarea implementării măsurilor de îmbunătățire și de măsurare a eficacității acestora.

Neconformități constatate:

În urma auditurilor s-a stabilit o singură neconformitate, la Registratura Universității. Neconformitatea constă în faptul că nu s-a urmărit stadiul soluționării, respectiv nu s-a consemnat în Registrul de evidență a reclamațiilor soluționarea reclamației înregistrată cu nr. 15752/01.11.2016.

Corecția stabilită - termen: 08.11.2017

- urmărirea rezolvării reclamației și completarea Registrului de evidență a reclamațiilor

Acțiuni corective - termen: 30.11.2017

- revizuirea procedurii operaționale UMFTGM-PO-SG -09 privind tratarea reclamațiilor;
- reinstruirea personalului Secretariatului general / Registratura Universității, privind tratarea reclamațiilor.

Corecția și acțiunile corective vor fi monitorizate de auditorul șef al auditului procesului și va fi evaluată eficacitatea acțiunii corective aplicate.

Rezultatele auditorilor externe

Între 05.12.-08.12.2016 a avut loc auditul de recertificare din partea organismului de certificare TUV AUSTRIA. Concluziile auditului extern au fost pozitive și s-a propus recertificarea conform versiunii în vigoare a standardului internațional EN ISO 9001:2015. A fost evidențiată îmbunătățirea semnificativă a funcționării SMC și adaptarea acestuia la cerințele standardului modificat, fără a se identifica neconformități.

Raportul anterior al analizei efectuate de management

Raportul informativ ulterior, care a vizat perioada 01.10.2015-31.10.2016, a constatat că sistemul de management al calității este în continuare corespunzător, adecvat și eficace.

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

- monitorizarea permanentă a gradului de implementare și adecvare a SMC
- instruirea responsabililor de procese privind responsabilitățile stabilite în cadrul SMC, conform standardului ISO 9001:2015
- instruirea personalului de la toate nivelurile privind implementarea standardului ISO 9001:2015
- creșterea gradului de conștientizare din partea personalului privind importanța menținerii certificării ISO, identificarea și prevenirea cauzelor potențialelor neconformități prin autoevaluare continuă și responsabilizarea angajaților în inițierea unor măsuri preventive
- monitorizarea permanentă a gradului de implementare și adecvare a SMC, conform cerințelor standardului ISO 9001:2015 și ale reglementărilor legale și interne specifice, aplicabile
- modificarea perioadei de evaluare a satisfacției studenților și a cadrelor didactice față de serviciile oferite de universitate, pentru o mai bună reprezentativitate a evaluatorilor; modificarea adecvată a procedurii specifice
- stabilirea, monitorizarea, analiza, evaluarea unor măsuri de îmbunătățire a calității serviciilor oferite de universitate, conform rezultatelor evaluărilor realizate
- îmbunătățirea trasabilității corespondenței; achiziționarea unei aplicații informatice de gestionare și ținere sub control a corespondenței, cu acces de la Registratura generală și de la fiecare structură organizatorică.

Aceste măsuri au fost realizate prin activitățile permanente care vizează menținerea și îmbunătățirea SMC, cu excepția ultimelor două măsuri care sunt în curs de realizare.

7. Îmbunătățirea continuă a SMC

UMF Tîrgu Mureș a realizat implementarea în cadrul proceselor și documentelor specifice SMC a modificărilor aduse de standardul ISO 9001:2015 și asigură condițiile necesare pentru îmbunătățirea continuă.

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

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

Recomandări de îmbunătățire a SMC:

-Creșterea gradului de conștientizare din partea personalului privind importanța menținerii certificării ISO, identificarea și prevenirea cauzelor potențialelor neconformități prin autoevaluare și analiză continuă și responsabilizarea angajaților în inițierea unor măsuri preventive.

-Conștientizarea angajaților privind contribuția și rolul lor în asigurarea calității și satisfacerea cerințelor clienților, prin prisma atribuțiilor specifice posturilor ocupate de ei.

-Conștientizarea angajaților de la toate nivelurile privind importanța și beneficiile abordării pe bază de procese, a muncii în echipă și de abordare intercompartimentală în rezolvarea problemelor.

-Monitorizarea permanentă a gradului de implementare și adecvare a SMC, conform cerințelor standardului ISO 9001:2015 și ale reglementărilor legale și interne specifice, aplicabile.

Reprezentant Managementul Calității
Șef lucrări dr. Corneliu Tanase

