

*Universitatea de Stat de Medicină și Farmacie „Nicolae Testemițanu”*

*Aprobat prin  
Decizia Senatului nr.11/14 din 20 decembrie 2024*

# Raport privind funcționarea SMC în anul 2024

---

AUDITUL INTERN SI EXTERN

---





## CUPRINS

- I. Introducere
- II. Structuri responsabile de implementarea SMC
- III. Universitatea în cifre
- IV. Realizările Universității în anul 2024
- V. Actualizări manageriale
- VI. Echipa de audit intern al SMC
- VII. Planificarea Auditului SMC
- VIII. Realizarea auditului intern al SMC
- IX. Constatările auditului intern al SMC
- X. Monitorizarea creșterii calității și îmbunătățirea continuă
- XI. Propuneri de îmbunătățire
- XII. Rezultatele auditului extern
- XIII. Concluzii
- XIV. ANEXE



### I. INTRODUCERE

Sistemul de Management al Calității (SMC) ajută la atingerea obiectivului de bază a instituțiilor de învățământ superior care au o responsabilitate socială în a oferi educație de calitate și în a contribui la dezvoltarea comunităților și a societății în ansamblu.

Un SMC în instituțiile de învățământ superior este esențial pentru a asigura calitatea și excelența în procesele educaționale și de cercetare.

SMC-ul ajută instituțiile să se asigure că respectă toate reglementările legale și etice în ceea ce privește educația și cercetarea, evitând astfel situațiile neconforme.

Implementarea și certificarea SMC în cadrul Universității a oferit o mai mare încredere tuturor părților interesate, privind capabilitatea de a furniza în mod consecvent servicii care satisfac cerințele beneficiarului/clientului, cerințele legale și reglementările aplicabile. Respectarea și îndeplinirea acestor cerințe contribuie la îmbunătățirea continuă a calității proceselor din universitate.

### II. STRUCTURI RESPONSABILE DE IMPLEMENTAREA SMC

La nivel universitar atât SMC, cât și calitatea academică este coordonată și realizată de structurile administrative: Senat, Consiliul de administrație, Consiliul pentru dezvoltare strategică instituțională, Consiliul de Management al Calității care urmărește implementarea strategiilor și politicilor de asigurare a calității, în acord cu viziunea, misiunea și politica Universității.

La nivel de facultate, SMC este coordonat de decan și responsabilul de SMC. Asigurarea calității academice este realizată de structurile precum: Consiliul Facultății, Comisia de asigurare a calității și evaluare curriculară toate activând în baza Regulamentelor proprii aprobate la Senat.

La nivelul catedrelor/departamentelor, responsabilitatea pentru asigurarea calității în organizarea tuturor proceselor de învățământ și cercetare o are șeful catedrei și responsabilul de management al calității. La acest nivel se asigură nemijlocit calitatea procesului de formare profesională inițială și continuă a specialiștilor în medicină, fiind responsabilă și de eficiența lui.

Consiliul de Management al Calității și Comisia de asigurare a calității și evaluare curriculară activează în baza planurilor anuale de activitate. Fiecare structură raportează periodic asupra activităților desfășurate și asupra măsurilor corective aplicate.

Studentii și rezidenții participă nemijlocit în procesul de asigurare a calității fiind membri ai Senatului, Consiliului de Management al Calității, Consiliilor facultăților, unde se discută și aprobă programele analitice, materialele pentru evaluările curente și finale, rezultatele sesiunilor, etc.

### III. UNIVERSITATEA ÎN CIFRE

În prezent, procesul de studii și cel de cercetare este **ORGANIZAT** în cadrul a:

- 1 Institut Național de Cercetare în Medicină și Sănătate
  - 5 facultăți;
  - 10 departamente cu 13 discipline;
  - 55 de catedre;
  - 9 centre;
  - 24 de laboratoare științifice
  - subdiviziuni administrative și de suport
- 

Unde își desfășoară activitatea:

- 1 609** de **ANGAJAȚI**, *Inclusiv:*
  - 814** de angajați, ceia ce constituie 51%, este personalul didactic și 52 angajați, ceia ce constituie 3%, este personalul științific:
  - 14** academicieni
  - 157** doctori habilitați în științe
  - 514** doctori în științe).
- 

În anul de raportare aici își desfășoară studiile circa **13 892 de BENEFICIARI**, din care:

- 6 476** studenții (4 481 studenți autohtoni, 1 995 studenți internaționali),
  - 1 339** medici - rezidenți,
  - 350** studenți-doctoranzi,
  - 5 727** medici - cursanți.
- 

#### Elementele CALITĂȚII

- Calitatea predării – **93%**
  - Calitatea reușitei academice – **93%**
  - Rata de absolvire – **99%**
- 

#### SATISFAȚIA ANGAJAȚILOR:

- Subdiviziuni didactice – **90%**
  - Facultăți – **93%**
  - Subdiviziuni științifice – **93%**
  - Subdiviziuni administrative – **90%**
  - Subdiviziuni de suport – **92%**
- 

#### SATISFAȚIA BENEFICIARILOR

- Subdiviziuni didactice – **96%**
- Facultăți – **97%**
- Subdiviziuni științifice – **98%**
- Subdiviziuni administrative – **90%**
- Subdiviziuni de suport – **96%**



## IV. REALIZARILE UNIVERSITATII 2024

Cei mai buni dintre cei mai buni tineri din RM au decis să-și construiască o carieră de succes la USMF „Nicolae Testemițanu”. În acest an, **14 dintre cei 57 de absolvenți de licee care au obținut „10” pe linie la examenele de bacalaureat au ales să studieze la universitatea noastră.**

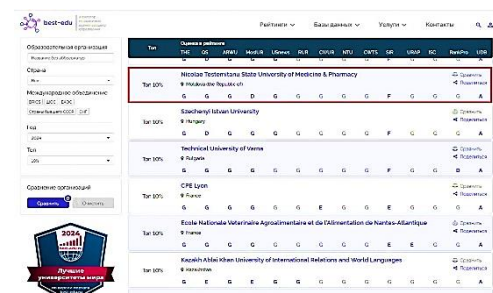
Cercetătorii și inventatorii Universității au obținut **12 medalii de aur, 9 medalii de argint și 4 medalii de bronz la Expoziția Internațională de Inovație și Transfer Tehnologic „Excellent Idea-2024”.** De asemenea, universitatea noastră a fost apreciată cu o medalie de aur din partea Universității „Titu Maiorescu” din București, România pentru contribuții remarcabile în domeniul cercetării și inovării.

A fost inaugurat un **laborator de patologie digitală, dotat cu echipamente moderne de diagnostic și analiză a imaginilor.** Donația include un sistem de diagnosticare și analiză a imaginilor pentru 100 de utilizatori, 15 unități de diagnosticare și un sistem de înregistrare a imaginilor macroscopice. Valoarea bunurilor este de 499.800 lei românești (echivalentul a 100.512,79 EUR), ce au fost oferite cu titlu gratuit de către Departamentul pentru Relația cu RM din cadrul Guvernului României.

Universitatea este **unica instituție de învățământ superior din țară ce se regăsește în SCImago Institutions Rankings 2023.** Potrivit SIR, universitatea noastră se poziționează pe locul 3898 la nivel global printre cele 4533 de instituții de învățământ superior și pe locul 324 printre cele 439 de universități din Europa de Est incluse în acest clasament.



Universitatea se menține în **top 10% în Global Aggregate Ranking, pentru al treilea an consecutiv, regăsindu-se printre cele mai bune 2500 de universități din lume.**



Ediția Global Aggregate Ranking 2024 – instrument independent de evaluare a învățământului superior în baza datelor din anul 2023 – include 13 clasamente instituționale globale și baza de date europeană a programelor acreditate DEQAR.

Universitatea își păstrează **poziția de lider printre instituțiile de învățământ superior din țară, pentru al treilea an consecutiv, conform clasamentului Ranking Web of Universities (Webometrics).**

Ranking	World Rank	University	Dist.	Impact Rank	Openness Rank	Existence Rank
1	3995	Nicolae Testemițanu State University of Medicine and Pharmacy - Universitatea de Științe Medicale și Farmaceutice din Republica Moldova	🇲🇩	7248	2357	4057
2	4228	Technical University of Moldova - Universitatea Tehnică a Moldovei	🇲🇩	6980	2363	3331
3	4314	State University of Medicine and Pharmacy - Universitatea de Științe Medicale și Farmaceutice din Republica Moldova	🇲🇩	5733	1808	5596
4	6793	State University of Medicine and Pharmacy - Universitatea de Științe Medicale și Farmaceutice din Republica Moldova	🇲🇩	5010	6182	7930
5	7783	Academy of Economic Studies from Moldova - Academia de Științe Economice din Moldova	🇲🇩	7871	5187	7932
6	9698	Free International University of Moldova - Universitatea Liberă Internațională din Moldova	🇲🇩	10480	7221	7932
7	10194	Charles de Gaulle University of Moldova - Universitatea Europeană de Științe și Arte din Chișinău	🇲🇩	11198	6028	7932

Potrivit Raportului Webometrics publicat la sfârșitul lunii iulie 2024, universitatea noastră se clasează pe poziția 263 printre universitățile din Europa Centrală și de Est, pe locul 1127 printre



cele de pe continentul european și pe poziția 3665 printre cele peste 30 de mii de instituții prezente on-line la nivel global.

A fost lansat un **program de studii de master Intervenție timpurie în copilărie și master de profesionalizare Nursing avansat.**

Au fost deschise **săli de lectură cu acces liber la raft au în cadrul Bibliotecii Științifice Medicale** a Universității. Noul spațiu informațional este prevăzut pentru 150 de vizitatori, inclusiv trei săli pentru studiu în grup și Centrul „Infomedica” cu o capacitate de 19 stații de lucru la calculator, pentru asigurarea accesului utilizatorilor la resursele informaționale electronice de profil medical și farmaceutic.

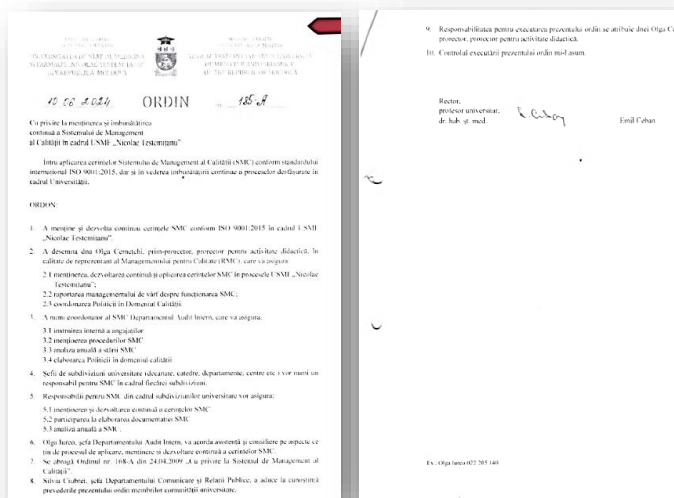
Au fost **renovate capital, mobilate și utilate modern 2 cămine studentești** (unul în 2023 și unul în 2024).

## V. ACTUALIZARI MANAGERIALE 2024

În anul curent Emil Ceban, doctor habilitat în științe medicale, a obținut cel de-al doilea mandat pentru următorii 5 ani, ca rezultat al desfășurării **alegerilor rectorului** pe data de 2 octombrie 2024 (primul tur al scrutinului), fiind votat de către 696 de electori, ceea ce constituie 82% din numărul total al participanților la procesul electoral, înregistrând o creștere a numărului de voturi cu 20 la sută comparativ cu rezultatele alegerilor.

La data de 10.06.2024 a fost **actualizat Ordinul cu privire la menținerea și îmbunătățirea continuă a Sistemului de Management al Calității** în cadrul Universității (*Anexa nr. 1*). În acest context a fost desemnată Olga Cernețchi prim-prorector, prorector pentru activitatea didactică, în calitate de **reprezentant al Managementului pentru Calitate (RMC)**, care va asigura:

- Menținerea și dezvoltarea continuă și aplicarea cerințelor SMC în procesele Universității,
- Raportarea managementului de vârf despre funcționarea SMC,
- Coordonarea Politicii în Domeniul Calității.





## VI. ECHIPA DE AUDIT INTERN AL SMC

Auditorii interni, implicați în auditarea SMC, îmbină cu succes activitățile didactice, administrative și clinice.

Elementele de intrare ale analizei funcționalității SMC sunt: rapoarte de audit, informații de la beneficiari, performanțele proceselor, stadiul acțiunilor corective, modificări planificate ale SM

C, procesele descrise și registrele de riscuri, recomandări de îmbunătățire.

Auditarea SMC, privind funcționarea și aplicarea cerințelor standardului ISO 9001:2015 în anul 2024 a fost realizată prin implicarea a 21 auditori interni, instruiți și pregătiți, care în mare parte dețin certificate de auditori interni al SMC.

Anexa nr. 2

Lista auditorilor interni a Sistemului de Management al Calității implicați în audite interne în anul 2024			
<p>APROBAT:                      Prorector pentru asigurarea calității și integrării în învățământ                      Reprezentantul Managementului pentru calitate</p> <p><b>Olga CERNEȚCHI</b></p> <p>29 AUGUST 2024</p>			
Nr. general	Nume, prenume auditori	Ultima Instruire	Date de contact
1.	Olga Iurco, șef Departament Audit Intern	anul 2017	<a href="mailto:olga.iurco@usmf.md">olga.iurco@usmf.md</a> tel. 205-140
2.	Stela Formusatii, auditor intern Departamentul Audit Intern	anul 2017	<a href="mailto:stela.formusatii@usmf.md">stela.formusatii@usmf.md</a> tel.205-140
3.	Novac Tatiana, șef Departamentul Juridic și Departamentul Resurse Umane	anul 2017	<a href="mailto:tatiana.novac@usmf.md">tatiana.novac@usmf.md</a> tel. 205 144
4.	Andrei Romancenco, director Centru Universitar de Simulare în Instruirea Medicală	anul 2017	<a href="mailto:andrei.romancenco@usmf.md">andrei.romancenco@usmf.md</a> tel: 205 128
5.	Silvia Ciubrei, șef Departament Comunicare și Relații Publice	anul 2017	<a href="mailto:silvia.ciubrei@usmf.md">silvia.ciubrei@usmf.md</a> tel. 205 235
6.	Stratulat Silvia, șef Departamentul Didactic și management academic	anul 2017	<a href="mailto:silvia.stratulat@usmf.md">silvia.stratulat@usmf.md</a> Tel. 205-234
7.	Raevschi Elena, șef Catedra de medicină socială și management "Nicolae Testemitanu"	anul 2013	<a href="mailto:elena.raevschi@usmf.md">elena.raevschi@usmf.md</a> tel. 205 159
8.	Adaui Stela - șef Catedra de farmacie socială „Vasile Procopișin”	anul 2016	<a href="mailto:stela.adaui@usmf.md">stela.adaui@usmf.md</a> tel. 069212876
9.	Sirghi Elena, șef adjunct Departamentul Resurse Umane	anul 2017	<a href="mailto:elena.sirghi@usmf.md">elena.sirghi@usmf.md</a> tel. 205-146
10.	Balan Snejana, șef Departamentul Achiziții și Marketing	anul 2017	<a href="mailto:snejana.balan@usmf.md">snejana.balan@usmf.md</a> tel. 205-395
11.	Cazacu-Stratu Angela, conferențiar universitar, Disciplina de igienă	anul 2017	<a href="mailto:angela.cazacu-stratu@usmf.md">angela.cazacu-stratu@usmf.md</a> tel. 205-132
12.	Lozovanu Svetlana, șef Catedra de fiziologie a omului și biofizică	anul 2017	<a href="mailto:svetlana.lozovanu@usmf.md">svetlana.lozovanu@usmf.md</a> tel. 205-418
13.	Groza Eugenia, șef secție Departamentul Cercetare	anul 2017	<a href="mailto:eugenia.groza@usmf.md">eugenia.groza@usmf.md</a> tel. 205 365

Lista auditorilor interni a Sistemului de Management al Calității implicați în audite interne în anul 2024			
14.	Nastasiu Silvia, conferențiar universitar Centrul de Studii Prenuniversitare și Educație Lingvistică	anul 2009	<a href="mailto:silvia.nastasiu@usmf.md">silvia.nastasiu@usmf.md</a> tel. 205-470
15.	Vorojbit Valentina, conferențiar universitar, Disciplina de microbiologie și imunologie	anul 2017	<a href="mailto:valentina.vorojbit@usmf.md">valentina.vorojbit@usmf.md</a> tel. 205-383
16.	Buta Galina, conferențiar universitar, Catedra de medicină de familie	anul 2017	<a href="mailto:galina.butu@usmf.md">galina.butu@usmf.md</a> tel.069322284 022 523 774
17.	Bondarev Anatolie, asistent universitar, Catedra de medicină legală	anul 2020	<a href="mailto:anatolie.bondarev@usmf.md">anatolie.bondarev@usmf.md</a>
18.	Castravet Marina, specialist principal, Departamentul Resurse Umane	instruire internă 2021	<a href="mailto:marina.castravet@usmf.md">marina.castravet@usmf.md</a> tel. 205-173
19.	Stegărescu Liliana, contabil principal, Departamentul Evidență și Gestiune Contabilă	instruire internă 2022	<a href="mailto:liliana.stegarescu@usmf.md">liliana.stegarescu@usmf.md</a> tel 205-245
20.	Casapov Natalia, metodist principal, Decanatul Facultății de Rezidentiat	instruire internă 2020	<a href="mailto:natalia.casapov@usmf.md">natalia.casapov@usmf.md</a> tel 205-332
21.	Șalaru Virginia, șef adjunct Departamentul Didactic și ManagemAcademic	instruire internă 2024	<a href="mailto:virginia.salaru@usmf.md">virginia.salaru@usmf.md</a> tel. 205-234

Este de menționat faptul că în fiecare an sunt identificați și atrași auditori interni al SMC din rândul angajaților administrativi și didactici, cu instruirea acestora de către Departamentul Audit Intern.

## VII. PLANIFICAREA AUDITULUI SMC

La nivel de Universitate, funcția de coordonator al sistemului revine Departamentului Audit Intern, care asigură:

- instruirea internă a angajaților;
- menținerea procedurilor;
- analiza anuală a stării sistemului de calitate;
- monitorizarea realizării Planului strategic a Universității.

Pentru a monitoriza sistemul intern de asigurare a calității responsabilii de calitate, membrii comisiei de asigurare a calității și evaluare curriculară și auditorii interni efectuează analiza activității cadrelor didactice, propun soluții de îmbunătățire a calității serviciilor prestate, conlucrează, împreună cu Consiliul de Management al Calității universitar, Consiliul facultății în scopul realizării finalităților programului de studiu, coordonează activitățile de evaluare internă în vederea autorizării sau acreditării programelor de studii.

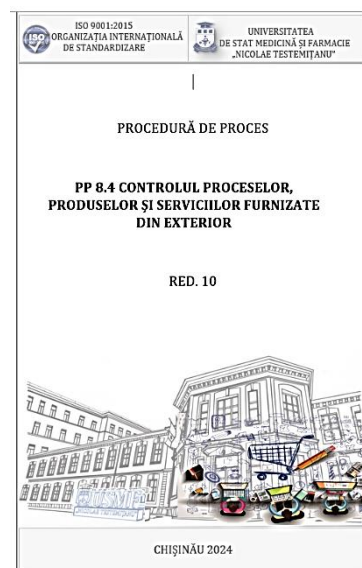
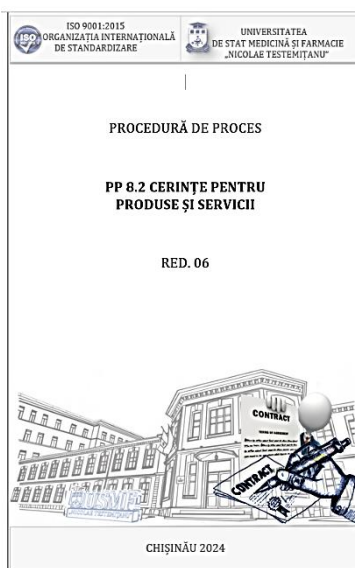
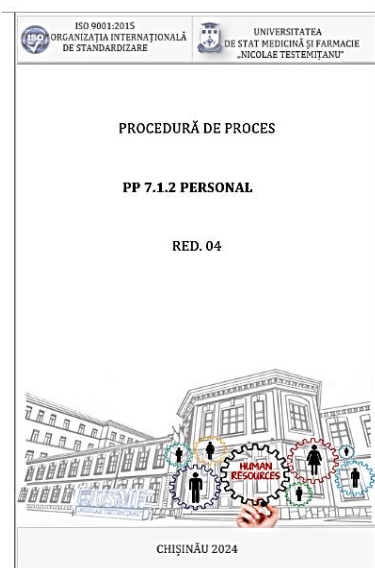
Sistemul de Management al Calității este menținut și coordonat la fiecare nivel ierarhic (facultate – decan / responsabil SMC, catedră – șef catedră / responsabil SMC, departament – șef departament / responsabil SMC).

Pentru analiza eficacității aplicării cerințelor sistemului intern de asigurare a calității, periodic, la intervale planificate (cel puțin o dată pe an) sunt realizate audituri interne, care au drept scop îmbunătățirea continuă a procesele derulate în cadrul Universității.

Este de menționat faptul că în anul 2024 au fost **actualizate** procedurile:

✚ În cadrul misiunii de consiliere:

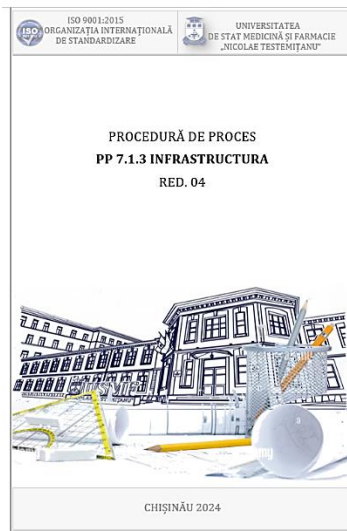
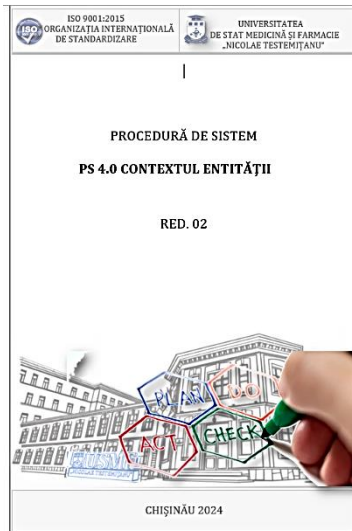
1. **PP 7.1.2 Personal în redacția 04,**
2. **PP 8.2 Cerințe pentru produse și servicii în redacția 06,**
3. **PP 8.4 Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior în redacția 10.**





✚ Pentru a include modificări, formulare aplicative:

1. PS 4.0 *Contextul entității* în redacția 02,
2. PP 7.1.3 *Infrastructura* în redacția 04,
3. PP 8.5.1 *Controlul furnizării de servicii* în redacția 10.



**Structura procedurilor SMC conform cerințelor standardului ISO 9001:2015, în cadrul Universității se prezintă astfel:**

	<b>ISO 9001:2015</b>	<b>Aprobările</b>	<b>Actualizare planificate</b>
<b>1</b>	PS 4.0 Contextul organizației	<i>red: 02 Din 24.09.2024</i>	-
<b>2</b>	PP 5.0 Leadership	<i>red: 04 din 09.08.2022</i>	-
<b>3</b>	PP 5.1.2 Orientarea către beneficiar (Organizarea mobilităților academice și recunoașterea perioadelor de mobilitate)	<i>red: 01 din 15.01.2021</i>	-
<b>4</b>	PS 6.1 Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților	<i>red: 01 din 18.05.2017</i>	2025
<b>5</b>	PP 7.1.2 Personal	<i>red: 04 din 20.06.2024</i>	-
<b>6</b>	PP 7.1.3 Infrastructură	<i>red: 04 din 10.04.2024</i>	-
<b>7</b>	PP 7.1.6 Mecanismul de încheiere, aplicare și încetare a acordurilor de colaborare internațională	<i>red: 01 din 18.06.2021</i>	-
<b>8</b>	PS 7.5 Informații documentate	<i>red: 04 din 11.11.2016</i>	2025
<b>9</b>	PP 8.2 Cerințe pentru produse și servicii	<i>red: 06 din 20.06.2024</i>	-
<b>10</b>	PP 8.2.2 Locațiunea activelor neutilizate	<i>red: 02 din 03.03.2023</i>	Noiembrie - decembrie 2024



## Rezultatele auditului intern și extern în anul 2024

11	PP 8.3 Proiectare și dezvoltare a produselor și serviciilor	<i>red: 02 din 24.08.2018</i>	-
12	PP 8.4 Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior	<i>red: 10 din 20.06.2024</i>	-
13	PP 8.5.1 Controlul furnizării de servicii	<i>red: 10 din 10.04.2024</i>	-
14	PS 8.7 Controlul elementelor de ieșire neconformă	<i>red: 02 din 28.07.2017</i>	2025
15	PP 9.1.2 Satisfacția beneficiarului	<i>red: 04 din 25.04.2019</i>	-
16	PS 9.2 Audit intern	<i>red: 04 din 09.08.2022</i>	-
17	PS 10.0 Îmbunătățire continuă	<i>red: 02 din 04.08.2016</i>	2025

**Structura organizatorică** a Universității, a fost actualizată și aprobată prin Ordinul nr. 58-A din 22.02.2024.

În anul de referință prin audit intern **au fost evaluate 21 de subdiviziuni universitare**, prioritar fiind cele didactice. Scopul general al auditului sistemului de calitate a constat în evaluarea eficacității și funcționalității acestuia, identificarea punctelor slabe, oferirea oportunităților de îmbunătățire a proceselor, precum și pregătirea pentru auditul extern.

### **Subdiviziuni administrative și de suport:**

- ☒ Departamentul Economie, Buget și Finanțe
- ☒ Departamentul Achiziții și Marketing
- ☒ Departamentul Recrutare și Documentare a Cetățenilor Străini

### **Facultatea de Medicină nr. 1**

- ☒ Decanatul
- ☒ Disciplina sinteze clinice
- ☒ Disciplina de pneumologie și alergologie
- ☒ Disciplina de gastroenterologie
- ☒ Disciplina de reumatologie și nefrologie
- ☒ Disciplina de microbiologie și imunologie
- ☒ Catedra de chirurgie nr. 1 „Nicolae Anestiade”

### **Facultatea de Medicină nr. 2**

- ☒ Decanatul
- ☒ Departamentul Pediatrie
- ☒ Catedra de filozofie și bioetică
- ☒ Catedra de neurologie nr. 1
- ☒ Catedra de oftalmologie
- ☒ Catedra de otorinolaringologie



☞ Catedra de reabilitare medicală, medicină fizică și terapie manuală

### Facultatea de Stomatologie

☞ Catedra de chirurgie OMF și implantologie orală „ Arsenie Guțan”

### Facultatea de Farmacie

☞ Catedra de educație fizică

### Facultatea de Reziidențiat

☞ Catedra de chirurgie nr. 2

☞ Catedra de neurologie nr. 2

## VIII. REALIZAREA AUDITULUI INTERN SMC

Auditul intern al SMC s-a desfășurat în perioada 02.09.2024 - 11.10.2024, conform Programului de audit intern al Sistemului de management al Calității pentru anul 2024, PRO 9.2.2 (Anexa nr. 3) și Fișei de evaluare, FDE 9.2.2 (Anexa nr. 4), elaborate de către Departamentul Audit Intern și aprobate de prim-prorector pentru activitate didactică, Reprezentantul SMC.

Subdiviziuni universitare / șef subdiviziune			Auditor intern al SMC	Cerințele standardului
<b>SUBDIVIZIUNI ADMINISTRATIVE ȘI DE SUPORT</b>				
1.	Departamentul Economie, Buget și Finanțe, Lupașco Svetlana	Novac Tatiana	- Identificarea și descrierea proceselor narativ și/sau grafic, PS 4.0; - Obiective ale calității OBC 5.1; - Raportul privind funcționarea SMC RAP 5.3; - Registrul riscurilor RER 6.1;	
2.	Departamentul Achiziții și Marketing, Balan Snejana	Formusatii Stela	- Evaluarea competențelor angajaților ECO 7.1.2; - Necesari de instruire / stagiere NDI 7.1.2; - Programul de instruire pentru anul... PRO 7.1.2;	
3.	Departamentul Recrutare și Documentare a Cetățenilor Străini, Cemortan Igor	Sirghi Elena	- Înregistrarea și evaluare eficienței instruirilor EVE 7.1.2; - Chestionar pentru evaluarea satisfacției personalului administrativ și de suport CESP 7.1.2; - Fișa de evaluare a satisfacției angajaților FISA 7.1.2; - Cererile tip; - Solicitare de reparație neplanificată a echipamentului SRN 7.1.3; - Lista de evidență a utilajului LEU 7.1.3; - Registrul privind acordurile de colaborare RegAC 7.1.6; - Nomenclatorul dosarelor ND 7.5; - Nomenclatorul documentelor interne NDI 7.5; - Nomenclatorul documentelor externe NDE 7.5; - Propuneri de modificare a documentelor PMD 7.5;	

Este de menționat faptul că în anul curent, 2024, a fost actualizată Fișa de evaluare (FDE 9.2.2) și anume a fost inclus „Modul de evaluare” cu descrierea amplă pentru fiecare criteriu de verificare, ceea ce a servit atât pentru auditorii interni ai SMC cât și pentru subdiviziunile auditate drept îndrumare pentru evaluarea aplicabilității cerințelor SMC.

Totodată, pentru cerința I. (din FDE 9.2.2) Contextul organizației (PS 4.0), unde în anii precedenți „Criteriul de verificare” a fost *Identificarea și descrierea proceselor narativ și*



grafic, cu utilizarea simbolurilor standard, descrise în PS 4.0 – în anul curent, auditorilor SMC le-a fost solicitată inclusiv și verificarea existenței, aprobării, actualizării:

- Regulamentului de activitate
- Fișe post
- Planul de activitate a subdiviziunii
- Raportul de activitate a subdiviziunii.

Până la turmentul limită (16.10.2024) de prezentare a Fișei de evaluare, FDE 9.2.2 și Raportului de audit intern RAI 9.2.2, auditorii interni ai SMC au pus la dispoziția Departamentului Audit Intern toate documentele aferente auditului SMC pentru generarea datelor, analiza, elaborarea Raportului SMC și prezentarea acestuia managementului superior.

### **IX. CONSTATARILE AUDITULUI INTERN AL SMC**

**SMC** universitar este constituit din 17 proceduri de proces și sistem, care conțin **47 cerințe (formulare) aplicabile pentru subdiviziunile didactice și 27 cerințe (formulare) aplicabile pentru subdiviziunile administrative și de suport.**

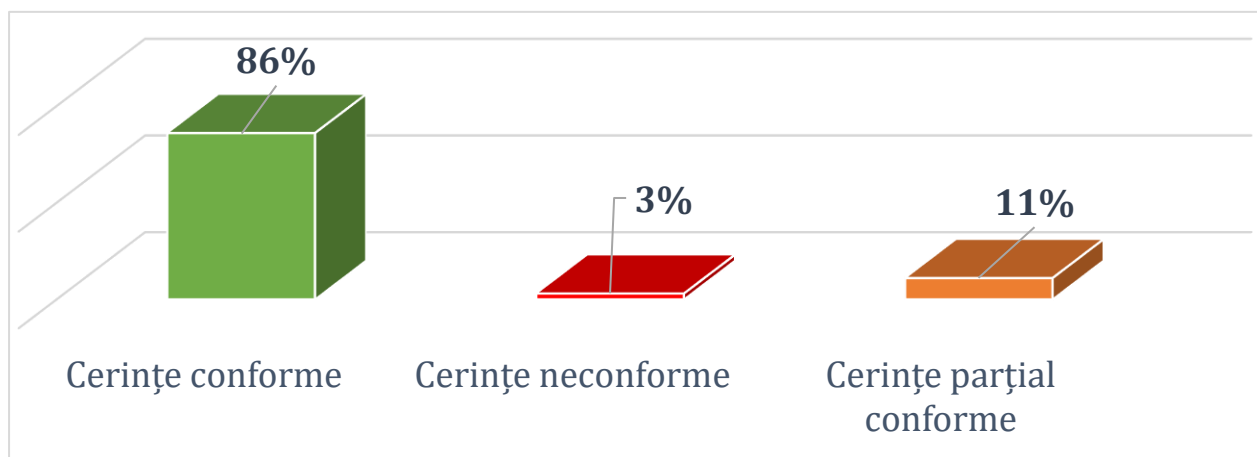
*Notă: Cerințele (12 Formulare) aferente procedurii PP 7.1.3 Infrastructura nu au fost incluse în Fișa de evaluare FDE 9.2.2, din considerentul că acestea sunt aplicabile doar pentru Departamentul Administrarea Patrimoniului (care în anul curent nu a fost inclus în programul de audit).*

Respectiv, în anul curent, a fost evaluată aplicarea a **927 cerințe** (47 formulare\*18 subdiviziuni didactice auditate + 27 formulare\*3 subdiviziuni administrative și de suport).

**Drept rezultat, din totalul de 927 cerințe posibil de aplicat:**

- **160** de cerințe (formulare) **nu sunt aplicabile** (pentru subdiviziunile incluse în Programul de audit în anul auditat), drept exemplu:
  - Nu toate subdiviziunile didactice au tot spectrul de beneficiari (rezidenți, masteranzi, doctoranzi, cursanți), respectiv Curriculum disciplină studii superioare de master CDM 8.5.1; Programul de educație continuă PEC 8.5.1; Programul de secundariat clinic PSC 8.5.1; Programa de rezidențiat PR 8.5.1 – sunt aplicate doar în cazul existenței acestui tip de beneficiari;
  - Registrul de distribuire a materialelor promoționale PMD 7.5 poate fi aplicat doar în cazul Departamentului Comunicare și Relații Publice și/sau în cazul primirii delegațiilor, unde subdiviziunea responsabilă (de ex. Departamentul Relații Externe și Integrare Europeană, Departamentul de Cercetare etc ) la fel ar poate oferi materiale promoționale la necesitate, cu documentarea în registru.
  - Etc, *detalii Anexa nr. 5 și Anexa nr. 6.*

- **767** de cerințe (formulare) **au fost aplicabile în anul de studii 2023 - 2024**, din care:
  - **661** cerințe **sunt conforme**, ceia ce constituie **86%**,
  - **22** cerințe **nu sunt conforme**, ceia ce constituie **3%**,
  - **84** cerințe (ceia ce constituie **11%**), în anul auditat, **au fost aplicate parțial**, la necesitate , drept exemplu: SRN 7.1.3 *Solicitare de reparație neplanificată a echipamentului*; PMD 7.5 *Propuneri de modificare a documentelor*; ACC 8.5.1 *Anexa curriculară complimentară*; CSR 9.1.2 *Chestionar pentru evaluarea studentului repetent*; SAC 10.0 *Solicitarea acțiunilor corective*; STA 10.0 *Stadiul acțiunilor corective*; etc *Detalii Anexa nr. 6.*



- Au fost stabilite **30 acțiuni corective** pentru remedierea a 22 cerințe neconforme.
- **5 subdiviziuni auditate:** Disciplina de sinteze clinice; Disciplina de gastroenterologie; Disciplina de reumatologie și nefrologie; Catedra de chirurgie nr. 2; Catedra de neurologie nr. 2 – **au solicitat instruirii suplimentare pentru menținerea și îmbunătățirea aplicării cerințelor SMC conform standardului ISO 9001:2015.**
- Pentru cerința I. (din FDE 9.2.2) Contextul organizației (PS 4.0), pentru care auditorilor SMC le-a fost solicitată verificarea existenței, aprobării, actualizării: Regulamentului de activitate; Fișe post; Planul de activitate a subdiviziunii; Raportul de activitate a subdiviziunii – în mare parte acest criteriu a fost respectat și au fost prezentate dovezi/înscriseri (s-a făcut referire la PV, aprobările Senatului; ședințele catedrelor etc). *Detalii în Anexa nr. 7.*

**Notă:** *Toate observațiile și constatările auditorilor interni ai SMC documentate atât în FDE 9.2.2 cât și în RAI 9.2.2 au fost incluse și pot fi observate în Anexa nr. 5.*

Aplicarea cerințelor / formularelor aplicative al SMC universitar (**47** cerințe pentru subdiviziunile didactice și **27** cerințe pentru subdiviziunile administrative și de suport), **pe subdiviziuni** se prezintă astfel:



**Notă:** cerințele parțial conforme sunt cele ce nu a fost necesar de aplicat în anul auditat.

➤ **Facultatea de Medicină nr. 1 (7 subdiviziuni auditate):**

Subdiviziune	CERINȚE				
	conforme	neconforme	Aplicabilitatea	parțial conforme	Ne-aplicabile
Decanat	22	0	100%	5	20
Disc. de sinteze clinice	44	0	100%	1	2
Disc. de pneumologie și alergologie	30	5	86%	6	6
Disc. de gastroenterologie	43	0	100%	1	3
Disc. de reumatologie și nefrologie	34	0	100%	6	7
Disc. de microbiologie și imunologie	38	0	100%	3	7
Catedra de chirurgie nr. 1	37	0	100%	3	7
<b>Total</b>	<b>248</b>	<b>5</b>	<b>98%</b>	<b>25</b>	<b>51</b>

➤ **Facultatea de Medicină nr. 2 (7 subdiviziuni):**

Subdiviziune	CERINȚE				
	conforme	neconforme	Aplicabilitatea	parțial conforme	Ne-aplicabile
Decanat	23	0	100%	2	21
Departamentul Pediatrie	38	0	100%	4	5
Cat. de filozofie și bioetică	30	2	94%	3	12
Cat. de neurologie nr. 1	33	0	100%	4	10
Cat. de oftalmologie	37	0	100%	4	6
Cat. de otorinolaringologie	37	1	97%	4	5
Cat. de reabilitare medicală, medicina fizică	38	0	100%	4	5
<b>Total</b>	<b>236</b>	<b>3</b>	<b>99%</b>	<b>25</b>	<b>64</b>

➤ **Facultatea de Stomatologie (1 subdiviziune):**

Subdiviziune	CERINȚE				
	conforme	neconforme	Aplicabilitatea	parțial conforme	Ne-aplicabile
Cat. chirurgie OMF și implantologie orală	37	2	95%	6	7

<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>2</b>	<b>95%</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
--------------	-----------	----------	------------	----------	----------

➤ **Facultatea de Farmacie (1 subdiviziune):**

Subdiviziune	CERINȚE				
	conforme	neconforme	Aplicabilitatea	parțial conforme	Ne-aplicabile
Cat. educație fizică	25	3	89%	7	12
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>3</b>	<b>89%</b>	<b>7</b>	<b>12</b>

➤ **Facultatea de Reziidențiat (2 subdiviziuni):**

Subdiviziune	CERINȚE				
	conforme	neconforme	Aplicabilitatea	parțial conforme	Ne-aplicabile
Cat. chirurgie nr. 2	25	5	83%	6	11
Cat. neurologie nr. 2	35	1	97%	6	5
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>6</b>	<b>90%</b>	<b>12</b>	<b>16</b>

➤ **Subdiviziuni administrative și de suport (3 subdiviziuni):**

Subdiviziune	CERINȚE				
	conforme	neconforme	Aplicabilitatea	parțial conforme	Ne-aplicabile
Dep. Economie, Buget și Finanțe	19	0	100%	4	4
Dep. Achiziții și Marketing	21	0	100%	4	2
Dep. Recrutare și Documentare a Cetățenilor Străini	15	3	83%	5	4
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>3</b>	<b>94%</b>	<b>9</b>	<b>10</b>

Acțiunile de îmbunătățire, stabilite, de către evaluatori, în urma auditurilor interne, urmează a fi realizate conform graficului stabilit de evaluatori, cu raportarea realizării acestora Departamentului Audit Intern.



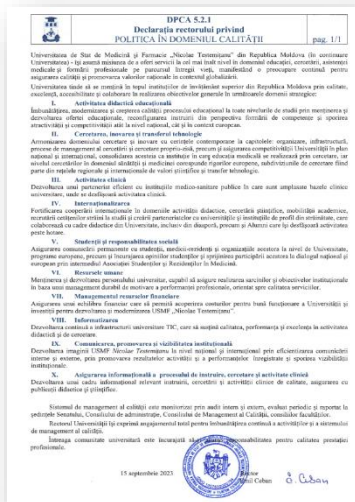
# X. MONITORIZAREA CREȘTERII CALITĂȚII ȘI ÎMBUNĂȚIREA CONTINUA

SMC al Universității se bazează, prioritar, pe satisfacția beneficiarilor (studenți, medici - rezidenți, studenți - doctoranzi, medici - cursanți, personalul angajat) și îmbunătățirea continua a serviciilor, utilizând ca elemente de intrare cerințele beneficiarilor și ca elemente de ieșire serviciile care le satisfac.

În anul universitar 2022-2023 au fost completate **89 627 chestionare privind satisfacția beneficiarilor** (Raportarea și analiza datelor pentru anul 2024 va fi realizată la sfârșitul anului) cu **nivelul mediu de satisfacție pe Universitate de 95%**. Procesul de chestionare este realizat prin intermediul Sistemului Informațional de Management Universitar (SIMU).

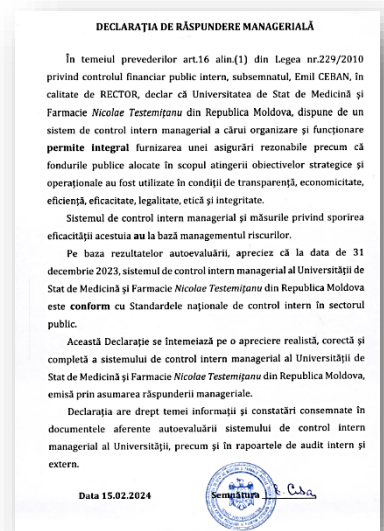
Pentru îmbunătățirea proceselor universitare precum și a Sistemului de Management al Calității se pune accent pe **instruirea personalului** universitar privind aplicarea cerințelor SMC, pe **evaluări externe** dar și pe **autoevaluări**. Astfel:

□ În urma autoevaluării a sistemului de management financiar și control al Universității, conform cu Standardele naționale de control intern în sectorul public, la data de 15.02.2024, rectorul a emis **DECLARAȚIA DE RĂSPUNDERE MANAGERIALĂ** (Anexa nr. 8).



□ În urma analizei și autoevaluării obiectivelor strategice, obiectivelor specifice ale proceselor, care se realizează în conformitate cu obiectivele calității, aprobate de Senatul universitar, la data de 15.09.2023 a fost emisă și semnată **DECLARAȚIA RECTORULUI PRIVIND POLITICA ÎN DOMENIUL CALITĂȚII**, (Anexa nr. 9). Politica

Universității în domeniul calității prevede preocupări majore pentru satisfacerea cerințelor și așteptărilor tuturor partenerilor/clientșilor/beneficiarilor (abitenienților, studenților, rezidenților, masteranzilor, medicilor), prin concentrarea eforturilor în direcția creșterii calității procesului didactic și de cercetare, dezvoltării culturii instituționale și manageriale și pregătirii studenților la nivelul standardelor academice internaționale și a necesităților mediului medical și farmaceutic național, în condițiile



respectării legislației în vigoare, a utilizării optime a resurselor disponibile și a motivării personalului științifico-didactic.

## XI. PROPUNERI DE ÎMBUNĂTĂTIRE

1. Actualizarea procedurii **PS 6.1** *Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților* cu includerea următoarelor modificări:
  - Registrul riscurilor RER 6.1 pentru subdiviziunile didactice și științifico-didactice va fi elaborat la nivel de Decanate; și Institutul Național de Cercetare în Medicină și Sănătate pentru subdiviziunile din subordine. Raportarea fiind în cascadă și anume Catedra – Decanat – Departamentul Audit Intern – Administrația.
  - Raportarea riscurilor cu valoarea – 9, Departamentului Audit Intern odată cu prezentarea raportului privind funcționarea SMC, RAP 5.3, la finele fiecărui an calendaristic;
2. Actualizarea procedurii **PS 7.5** *Informații documentate*, cu includerea următoarelor modificări:
  - Formularele: NDI 7.5 *Nomenclatorul documentelor interne*; NDE 7.5 *Nomenclatorul documentelor externe*; LIN 7.5 *Lista înregistrărilor calității* – se vor elabora doar la nivel de Universitate (generale), fără a fi descărcate și adaptate la nivel de subdiviziuni universitare;
3. Actualizarea procedurii **PP 9.1.2** *Satisfacția beneficiarului* prin:
  - Elaborarea chestionarelor privind evaluarea calității predării, PP 9.1.2 *Satisfacția beneficiarului* pentru Centrul Universitar de Simulare în Instruirea Medicală, luând în considerare specificul activității Centrului;
  - Elaborarea chestionarului pentru studentul absolvent;
  - Excluderea sintagmei „păstrarea chestionarului 5 ani”, din considerentul că aceste chestionare sunt completate în SIMU;
  - Completarea chestionarului pentru evaluarea calității predării cu următoarele întrebări: 1. Dacă au dat mită? 2 Dacă au fost condiționați să dea mită? 3. Cunoașteți pe cineva care a dat mită?.
4. Revizuirea și actualizarea tuturor procedurilor cu redacțiile din anii 2016-2018: PS 8.7 Controlul elementelor de ieșire neconformă; PS 10.0 Îmbunătățire continuă.

## XII. REZULTATELE AUDITULUI EXTERN

Universitatea a trecut cu brio cea de-a doua misiune de supraveghere programată a sistemului de management al calității (SMC).

Evaluarea externă a fost realizată de către compania „CERTIND”, în perioada 28 - 29 noiembrie 2024. Astfel, pe parcursul celor 2 zile ale misiunii de audit extern, au fost efectuate vizite, desfășurate interviuri, observate procesele și activitățile realizate, precum și analizate informații documentate.

Misiunea de supraveghere programată nr. 2 a avut scopul de a evalua menținerea conformității SMC cu cerințele standardului internațional ISO 9001:2015 și criteriile de audit, capacitatea SMC de a asigura îndeplinirea de către organizație a cerințelor legale, reglementate și contractuale, eficacitatea SMC de a asigura că Universitatea își realizează obiectivele stabilite.

Expertul a vizitat mai multe subdiviziuni ale Facultății de Stomatologie:

- Catedra de propedeutică stomatologică „Pavel Godoroja”,
- Catedra de chirurgie OMF și implantologie „Arsenie Guțan”,
- Catedra de ortodonție,
- Catedra de chirurgie OMF pediatrică și pedodonție „Ion Lupan”,
- Laboratorul tehnic dentar și
- Decanatul.

### **Concluziile auditului extern sunt:**

- *sistemul de management implementat continua sa fie conform cu criteriile de audit;*
- *sistemul de management continua sa fie capabil a se asigura ca organizația îndeplinește cerințele legale, reglementate si contractuale;*
- *sistemul de management continua sa fie eficace in realizarea obiectivelor si a rezultatelor intenționate.*

*Domeniul de certificare continua sa fie adecvat având in vedere activitățile organizației si sistemul de management implementat.*

*Echipele de audit propun acordarea certificării sistemului de management conform standardului SR EN ISO 9001:2015.*

## XIII. CONCLUZII

Subdiviziunile universitare au obligația de a implementa recomandările auditorilor interni al SMC și să raporteze către aceștia despre stadiul de implementare conform datei prevăzute pentru finisare.

Auditorii interni, la rândul său, după implementarea tuturor recomandărilor, vor închide raportul (RAI 9.2.2) cu prezentarea acestuia la Departamentul Audit Intern.

Pentru următoarea perioadă ne propunem să îmbunătățim procesele operaționale ținând cont de cerințele beneficiarilor.





## XIV. ANEXE

**Anexa nr. 1** Ordinul cu privire la menținerea și îmbunătățirea continuă a SMC

**Anexa nr. 2** Lista auditorilor al SMC pentru anul 2024

**Anexa nr. 3** PRO 9.2.2 Programul de audit intern al SMC pentru anul 2024

**Anexa nr. 4** FDE 9.2.2 Fișa de evaluare anul 2024

**Anexa nr. 5** Evaluarea datelor din RAI 9.2.2 pe subdiviziuni

**Anexa nr. 6** Evaluarea aplicabilității cerințelor SMC pe proceduri

**Anexa nr. 7** Informația detaliată privind aplicarea cerinței PS 4.0 *Contextul entității*

**Anexa nr. 8** Declarația de răspundere managerială din 15.02.2024 pentru situația anului 2023

**Anexa nr. 9** DPCA 5.2.1 Declarația rectorului privind politica în domeniul calității din 15.09.2023