

Raport privind funcționarea SMC în anul 2023

AUDITUL INTERN SI EXTERN





CUPRINS

- I. Introducere
- II. Structuri responsabile de implementarea SMC
- III. Universitatea în cifre
- IV. Realizările Universității în anul 2023
- V. Echipa de audit intern al SMC
- VI. Planificarea Auditului SMC
- VII. Monitorizarea creșterii calității și îmbunătățirea continuă
- VIII. Constatările auditului intern al SMC
- IX. Propuneri de îmbunătățire
- X. Rezultatele auditului extern
- XI. Concluzii
- XII. 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 capacitatea 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;
 - 5 departamente cu 13 discipline;
 - 56 de catedre;
 - 7 centre;
 - 21 de laboratoare științifice
 - și alte subdiviziuni administrative și de suport
-

Unde își desfășoară activitatea:

- 1 611** de **ANGAJAȚI**, *Inclusiv:*
 - 824** de angajați, ceia ce constituie 51%, este personalul științifico-didactic și didactic:
 - 14** academicieni
 - 157** doctori habilitați în științe
 - 514** doctori în științe).
-

În anul de raportare aici își desfășoară studiile circa **13 589** de **BENEFICIARI**, din care:

- 6 101** studenții (4 109 studenți autohtoni, 1 992 studenți internaționali),
 - 1 351** medici - rezidenți,
 - 405** studenți-doctoranzi,
 - 5 732** medici - cursanți.
-

Elementele **CALITĂȚII**

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

SATISFAȚIA ANGAJAȚILOR:

- Subdiviziuni didactice – **90%**
 - Facultăți – **94%**
 - Subdiviziuni științifice – **92%**
 - Subdiviziuni administrative – **85%**
 - Subdiviziuni de suport – **90%**
-

SATISFAȚIA BENEFICIARILOR

- Subdiviziuni didactice – **95%**
- Facultăți – **96%**
- Subdiviziuni științifice – **98%**
- Subdiviziuni administrative – **91%**
- Subdiviziuni de suport – **97%**

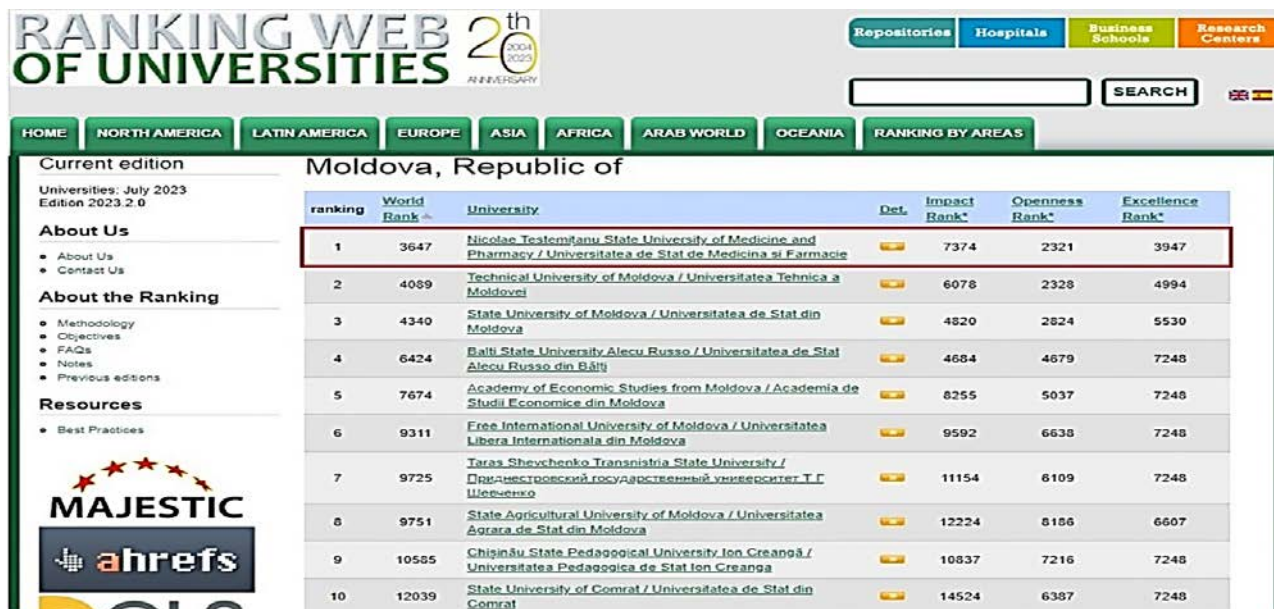
IV. REALIZARILE UNIVERSITATII ÎN ANUL 2023



Universitatea se menține pe **LOCUL I** la nivel național și a **urcat 41 de poziții la nivel mondial** în *Ranking Web of Universities* (Webometrics), comparativ cu ediția din ianuarie 2023. Potrivit Raportului Webometrics publicat la sfârșitul lunii iulie curent, **Universitatea noastră se clasează pe poziția 263 printre universitățile din Europa Centrală și de Est, pe locul 1 120 printre cele de pe continentul european și pe poziția 3 647 printre cele peste 32 de mii de instituții prezente online la nivel global.**

La capitolul Excelență Universitatea **ocupă primul loc la nivel de țară și a avansat cu 95 de poziții la nivel mondial.** Totodată, în ultimele șase luni, Universitatea a avansat cu 453 de poziții la nivel mondial la capitolul Impact (Vizibilitate).

De asemenea, Universitatea este lider național în clasamentul internațional. Transparență după numărul de citări în cele mai reprezentative profiluri Google Scholar. Astfel, Universitatea a înregistrat 38 953 de citări, cu 11 340 mai mult decât în ediția precedentă (ianuarie 2023 – 27 613 citări).



ranking	World Rank	University	Del.	Impact Rank*	Openness Rank*	Excellence Rank*
1	3647	Nicolae Testemitanu State University of Medicine and Pharmacy / Universitatea de Stat de Medicina si Farmacie	👉	7374	2321	3947
2	4089	Technical University of Moldova / Universitatea Tehnica a Moldovei	👉	6076	2328	4994
3	4340	State University of Moldova / Universitatea de Stat din Moldova	👉	4820	2824	5530
4	6424	Balti State University Alecu Russo / Universitatea de Stat Alecu Russo din Bălți	👉	4684	4679	7248
5	7674	Academy of Economic Studies from Moldova / Academia de Studii Economice din Moldova	👉	8255	5037	7248
6	9311	Free International University of Moldova / Universitatea Libera Internationala din Moldova	👉	9592	6638	7248
7	9725	Taras Shevchenko Transnistria State University / Приднестровский государственный университет Т.Г. Шевченко	👉	11154	8109	7248
8	9751	State Agricultural University of Moldova / Universitatea Agrara de Stat din Moldova	👉	12224	8186	6607
9	10585	Chișinău State Pedagogical University Ion Creangă / Universitatea Pedagogică de Stat Ion Creangă	👉	10837	7216	7248
10	12039	State University of Comrat / Universitatea de Stat din Comrat	👉	14524	6387	7248

Cei 948 de absolvenți ai Universității- Promoția 2023 - și-au schimbat statutul de student pe cel de medic, farmacist sau specialist.


V. 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 SMC, procesele descrise și registrele de riscuri, recomandări de îmbunătățire.

Auditarea SMC, privind funcționarea și aplicarea cerințelor standardului ISO 9001:2015 în anul 2023 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.1

 Lista auditorilor interni a Sistemului de Management al Calității implicați în audite interne în anul 2023			
APROBAT: Prorector pentru asigurarea calității și integrării în învățământ Reprezentantul Managementului pentru calitate _____ Olga CERNETCHI 10 AUGUST 2023			
Nr. general	Nume, prenume auditori	Ultima instruire	Date de contact
1.	Olga Iurco, șef Departament Audit Intern	anul 2017	olga.iurco@usmf.md tel.205-140
2.	Stela Formusati, auditor intern Departamentul Audit Intern	anul 2017	stela.formusati@usmf.md tel.205-140
3.	Novac Tatiana, șef Departamentul Juridic și Departamentul Resurse Umane	anul 2017	tatiana.novac@usmf.md tel. 205 144
4.	Andrei Romancenco, director Centru Universitar de Simulare în Instruirea Medicală	anul 2017	andrei.romancenco@usmf.md tel: 205 128
5.	Silvia Ciubrei, șef Departament Comunicare și Relații Publice	anul 2017	silvia.ciubrei@usmf.md tel. 205 235
6.	Stratulat Silvia, șef Departamentul Didactic și management academic	anul 2017	silvia.stratulat@usmf.md Tel. 205-234
7.	Raevschi Elena, șef Catedra de medicină socială și management "Nicolae Testemitanu"	anul 2013	elena.raevschi@usmf.md tel. 205 159
8.	Adauji Stela - șef Catedra de farmacie socială „Vasile Procopișin”	anul 2016	stela.adauji@usmf.md tel. 069212876
9.	Badan Vladislav - șef Departamentul Tehnologia Informației și Comunicațiilor	Instruire 2017	vladislav.badan@usmf.md tel. 205 527
10.	Sîrghi Elena, șef adjunct Departamentul Resurse Umane	anul 2017	elena.sârghi@usmf.md tel. 205-146
11.	Balan Snejana, șef Departamentul Achiziții și Marketing	anul 2017	snejana.balan@usmf.md tel. 205-395
12.	Cazacu-Stratu Angela, conferențiar universitar, Disciplina de igienă	anul 2017	angela.cazacu-stratu@usmf.md tel. 205-132

 Lista auditorilor interni a Sistemului de Management al Calității implicați în audite interne în anul 2023			
13.	Lozovanu Svetlana, șef Catedra de fiziologie a omului și biofizică	anul 2017	svetiana.lozovanu@usmf.md tel. 205-418
14.	Groza Eugenia, șef secție Departamentul Cercetare	anul 2017	eugenia.groza@usmf.md tel. 205 365
15.	Nastasiu Silvia, lector universitar, Catedra limba română și terminologie medicală	anul 2009	silvia.nastasiu@usmf.md tel. 205-384
16.	Vorojbit Valentina, conferențiar universitar, Disciplina de microbiologie și imunologie	anul 2017	valentina.vorojbit@usmf.md tel. 205-383
17.	Buta Galina, conferențiar universitar, Catedra de medicină de familie	anul 2017	galina.butu@usmf.md tel.069322284 022 523 774
18.	Bondarev Anatolie, asistent universitar, Catedra de medicină legală	anul 2020	anatolii.bondarev@usmf.md
19.	Castraveț Marina, specialist principal, Departamentul Resurse Umane	instruire internă 2021	marina.castravet@usmf.md tel. 205-173
20.	Stegărescu Liliana, contabil principal, Departamentul Evidență și Gestiune Contabilă	instruire internă 2022	liliana.stegarescu@usmf.md tel 205-245
21.	Casap Natalia, metodist principal, Decanatul Facultății de Rezidențiat	instruire internă 2020	natalia.casapov@usmf.md tel. 205-332

Este de menționat faptul că în ultimii ani au fost înaintate **solicitări din partea angajaților Universității de a fi incluși în lista auditorilor interni al SMC**, fiind prezentate actele necesare privind instruirile și certificările obținute.

VI. PLANIFICAREA AUDITULUI SMC

La nivel de Universitate, este numit un reprezentant al managementului pentru calitate în persoana prim - prorectorului pentru activitatea didactică, 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 responsabili 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 de studii 2022-2023 au fost **actualizate** procedurile:

- PP 5.0 LEADERSHIP cu red. 04 din 09.08.2022**
- PP 9.2 Audit intern cu red. 04 din 09.08.2022**
- PP 8.2.2 Locațiunea activelor neutilizate cu red. 02 din 03.03.2023**

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

	ISO 9001:2015	Aprobările	Actualizare plan p-u 2024
1	PS 4.0 Contextul organizației	<i>Red:01 Din 22.09.2017</i>	septembrie
2	PP 5.0 Leadership	<i>red. 04 din 09.08.2022</i>	-
3	PP 5.1.2 Orientarea către beneficiar (Organizarea mobilităților academice și recunoașterea perioadelor de mobilitate	<i>red:01 din 15.01.2021</i>	-
4	PS 6.1 Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților	<i>red: 01 din 18.05.2017</i>	mai



5	PP 7.1.2 Personal	red. 03 din 30.08.2018	martie
6	PP 7.1.3 Infrastructură	red:03 din 20.01.2017	martie
7	PP 7.1.6 Mecanismul de încheiere, aplicare și încetare a acordurilor de colaborare internațională	red:01 din 18.06.2021	-
8	PS 7.5 Informații documentate	red:04 din 11.11.2016	Ianuarie - februarie
9	PP 8.2 Cerințe pentru produse și servicii	red:05 din 21.07.2017	martie
10	PP 8.2.2 Locațiunea activelor neutilizate	red: 02 din 03.03.2023	-
11	PP 8.3 Proiectare și dezvoltare a produselor și serviciilor	red. 02 din 24.08.2018	-
12	PP 8.4 Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior	red: 09 din 11.11.2021	aprilie
13	PP 8.5.1 Controlul furnizării de servicii	red: 08 din 09.09.2021	-
14	PS 8.7 Controlul elementelor de ieșire neconformă	red.02 din 28.07.2017	mai
15	PP 9.1.2 Satisfacția beneficiarului	red. 04 din 25.04.2019	-
16	PS 9.2 Audit intern	red:04 din 09.08.2022	-
17	PS 10.0 Îmbunătățire continuă	red: 02 din 04.08.2016	-

Structura organizatorică a Universității, a fost actualizată și aprobată prin Ordinul nr. 113-A din 28.04.2023.

În anul de referință prin audit intern **au fost evaluate 21 de subdiviziuni universitare**, prioritar fiind cele didactice și de cercetare. 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.

Subdiviziunii didactice:

- ☒ Departamentul Didactic și Management Academic
- ☒ Centrul de Consiliere Psihologică și Ghidare în Carieră

Facultatea de Medicină nr. 1

- ☒ Disciplina de obstetrică și ginecologie
- ☒ Catedra de anatomie și anatomie clinică
- ☒ Catedra de boli infecțioase
- ☒ Catedra de medicină legală

Școala de Management în Sănătate Publică

Facultatea de Reziendențiat

Cursul de chirurgie cardiovasculară

Institutul Național de Cercetare în Medicină și Sănătate

- Laboratorul de alergologie și imunologie clinică
- Laboratorul de infecții chirurgicale la copii
- Laboratorul de inginerie tisulară și culturi celulare
- Laboratorul de morfologie
- Centrul Științific al Medicamentului, inclusiv 3 laboratoare
- Centrul de suport al proiectelor
- Centrul anti-plagiat

Subdiviziunii de suport:

- Campusul studențesc
- Complexul Sportiv Universitar
- Centrul Universitar de Reabilitare Medicală
- Centrul Editorial-Poligrafic „Medicina”
- Serviciul de transport
- Școala Auto

Auditul intern al SMC s-a desfășurat în perioada 15.08.2023 – 29.09.2023, conform Programului de audit intern al Sistemului de management al Calității pentru anul 2023, PRO 9.2.2 (Anexa nr. 2) și Fișei de evaluare, FDE 9.2.2 (Anexa nr. 3), elaborate de către Departamentul Audit Intern și aprobate de prim-prorector pentru activitate didactică, Reprezentantul SMC.

Subdiviziuni universitare		Auditor intern al SMC	Cerințele standardului
SUBDIVIZIUNI ADMINISTRATIVE ȘI DE SUPORT			
1.	Campusul Studențesc (Stegărescu S.)	Groza E.	- Identificarea și descrierea proceselor narativ și/sau grafic, PS 4.0; - Obiective ale calității OBC 5.1;
2.	Complexul Sportiv Universitar (Bojonea Alexei)	Romancenco A.	- Raportul privind funcționarea SMC RAP 5.3; - Registrul riscurilor RER 6.1;
3.	Centrul Universitar de Reabilitare Medicală (Vâzdoagă Anatolie)	Raevschi E.	- Evaluarea competențelor angajaților ECO 7.1.2; - Necesitatea de instruire / stagiere NDI 7.1.2;
4.	Centrul Editorial- Poligrafic „Medicina” (Lupașcu Agafia)	Castraveț M.	- Programul de instruire pentru anul... PRO 7.1.2; - Înregistrarea și evaluarea eficienței instruirilor EVE 7.1.2;
5.	Serviciul de transport (Cigolea Anatol)	Balan S.	- Chestionar pentru evaluarea satisfacției personalului administrativ și de suport CESP 7.1.2; - Fișa de evaluare a satisfacției angajaților FISA 7.1.2;
6.	Școala Auto	Buta G.	- Cererile tip; - Solicitarea 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;



Universitatea de Stat de Medicină și Farmacie "Nicolae Testemițanu" din Republica Moldova

APROBAT:

Prim - prorector, prorector pentru activitate didactică,
Reprezentantul Managementului pentru calitate
Olga CERNEȚCHI

10 AUGUST 2023

PRO 9.2 Programul de audit intern al Sistemului de Management al Calității pentru anul 2023

Redacția: 04
din 09.08.2022

PERIOADA PETRECERII AUDITULUI INTERN: 15.08.2023-29.09.2023



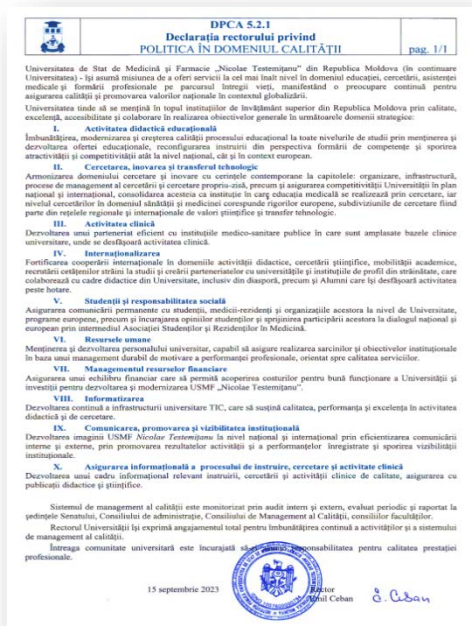
VII. MONITORIZAREA CREȘTERII CALITĂȚII ȘI ÎMBUNĂTĂȚIREA CONTINUA

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 2021–2022 au fost completate **91 816 chestionare privind satisfacția beneficiarilor** (Raportarea și analiza datelor pentru anul 2023 va fi realizată la sfârșitul anului). 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 08.02.2023, rectorul a emis **DECLARAȚIA DE RĂSPUNDERE MANAGERIALĂ** (Anexa nr. 4).



DECLARAȚIA DE RĂSPUNDERE MANAGERIALĂ

În temeiul prevederilor art.16 alin.(1) din Legea nr.229/2010 privind controlul financiar public intern, subsemnatul, Emil CEBAN, în calitate de RECTOR, declar, că Universitatea de Stat de Medicină și Farmacie Nicolae Testemițanu din Republica Moldova, dispune de un sistem de control intern managerial a cărui organizare și funcționare permite parțial furnizarea unei asigurări rezonabile precum că fondurile publice alocate în scopul atingerii obiectivelor strategice și operaționale au fost utilizate în condiții de transparență, economicitate, eficiență, eficacitate, legalitate, etică și integritate.

Sistemul de control intern managerial și măsurile privind sporierea eficacității acestuia au la bază managementul riscurilor.

Pe baza rezultatelor autoevaluării, apreciez că la data de 31 decembrie 2022, sistemul de control intern managerial al Universității de Stat de Medicină și Farmacie Nicolae Testemițanu din Republica Moldova este conform cu Standardele naționale de control intern în sectorul public.

Această Declarație se întemeiază pe o apreciere realistă, corectă și completă a sistemului de control intern managerial al Universității de Stat de Medicină și Farmacie Nicolae Testemițanu din Republica Moldova, emisă prin asumarea răspunderii manageriale.

Declarația are drept temei informații și constatări consemnate în documentele aferente autoevaluării sistemului de control intern managerial al Universității, precum și în rapoartele de audit intern și extern.

Data 08.02.2023

Semnătura *E. Ceban*

□ 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. 5). Politica Universității în domeniul calității prevede preocupări majore pentru satisfacerea cerințelor și

așteptărilor tuturor partenerilor/clientilor/ beneficiarilor (abiturienților, 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.

VII. CONSTATARILE AUDITULUI INTERN AL SMC

În urma realizării auditurilor interne privind aplicabilitatea și conformitatea sistemelor de management al calității în conformitate cu cerințele standardului ISO 9001:2015, auditorii interni (evaluatorii) au elaborat, completat și transmis Departamentului Audit Intern, pentru analiza și generarea datelor, documentele de lucru: Fișa de evaluare FDE 9.2.2 și Raportul de audit RAI 9.2.2.

OBSERVAȚIILE ȘI DOVEZILE evaluatorilor / auditorilor SMC, conform Fișei de evaluare FDE 9.2.2:

➤ **Subdiviziuni didactice**

□ **Centrul de Consiliere Psihologică și Ghidare în Carieră**

„Planul individual de activitate PIA 8.5.1-Conform; Raportul anual de activitate al Catedrei RAA 8.5.1-Conform”

➤ **Facultatea de Medicină nr. 1**

□ **Disciplina de obstetrică și ginecologie**

„Regulamentul-2019-pentru departament; Procese Verbale-sunt documentate toate ședințele; 11 angajați titlu didactic, 3 angajați auxiliari- Fișe de post din 2022; Contracte de răspundere materială-din 2022”.

□ **Catedra de anatomie și anatomie clinică**

„În timpul auditării nu au fost depistate neconformități majore în domeniul funcționalității și aplicării cerințelor SMC. S-a constatat că Registrul riscurilor RER 6.1 nu a fost actualizat și se recomandă actualizarea în corespundere cu specificul activității Catedrei.”

□ **Catedra de boli infecțioase**

„Regulamentul subdiviziunii a fost actualizat și aprobat la ședința Senatului din 23.11.2017. Toți angajații au fișe de post actualizate, semnate și datate din 30.08.2023. Catedra aplică formularele și respectă prevederile procedurilor Sistemului de Management al Calității în conformitate cu cerințele standardului ISO 9001:2015. Angajații cunosc procedurile SMC și înțeleg necesitatea implementării acestora în activitate. Totodată, responsabilul SMC al subdiviziunii a subliniat necesitatea organizării

cursurilor de instruire privind aplicarea procedurilor SMC în scopul reactualizării cunoștințelor. Recomandări: De a menține funcționalitatea SMC, de a actualiza Regulamentul Catedrei și de a aplica formularul SAC 10.0 pentru solicitări de acțiuni corective (la necesitate), respectiv și a STA 10.0, în scopul îmbunătățirii continue”

□ **Catedra de medicină legală**

„Sistemul de management al calității este conform cerințelor Standardului. Au fost înaintate mici observații (unele documente nu au fost marcate ca fiind retrase din uz). Ajustarea - efectuată în timpul auditului”.

□ **Școala de Management în Sănătate Publică**

„Contractul gestionarului-2013; Registrul de distribuire a documentelor - nu este tipizat; Regulamentele pe Web fiind plasate în mai multe locuri (odată cu actualizarea pe un sub-site, nu tot timpul se actualizează și celelalte). Lipsa tehnicii de calcul. Regulament din 24.05.2023, Fișe de post din 09.2021. Acreditarea în 04.2022 eliberat programului de Master ȘMSP. Actualizarea contractului de răspundere materială (până la finele anului 2023)=Pozitiv”

➤ **Institutul Național de Cercetare în Medicină și Sănătate**

□ **Laboratorul de alergologie și imunologie clinică**

„Personalul cunoaște și implementează prevederile standardului ISO 9001:2015”

□ **Laboratorul de infecții chirurgicale la copii**

„De elaborat Regulamentul Laboratorului (până la 31.12.2023)”

□ **Laboratorul de inginerie tisulară și culturi celulare**

„În cadrul subdiviziunii s-a constatat că Sistemul de Management al calității conform cerințelor ISO 9001:2015 este cunoscut de personalul și responsabilul subdiviziunii. Se recomandă: 1. Solicitare de instruire; 2. Introducerea unui Chestionar privind satisfacția beneficiarului pentru serviciile prestate (servicii de cercetări științifice contractate)”

□ **Laboratorul de morfologie**

„Regimul de muncă-04.10.2022; Fișele de post-05.04.2023; Regulamentul laboratorului - Nu este în ultima redacție; Fișele personale de instruire în domeniul securității și sănătății în muncă- sunt toate, ultima instruire -11.07.2023”

□ **Centrul Științific al Medicamentului, inclusiv 3 laboratoare**

„De organizat instruirile în domeniul SMC pentru responsabili. Sistemul, în general, este conform. Observații: 1. Actualizarea RER 6.1; 2. Completarea EVE 7.1.2; 3. Aprobarea ND 7.5; 4. Actualizarea LIN 7.5. S-a solicitat instruirea în SMC”

□ **Centrul de suport al proiectelor**

„1 angajat-Fișa de post 2020; Regulamentul-24.06.2021, Plan activitate-2023; Raportul activității-2022 aprobat DC+INCMS”

➤ **Subdiviziuni de suport**

□ **Campusul studențesc**

„În urma evaluării campusului studențesc s-a constatat că Sistemul de management al Calității conform cerințelor ISO 9001:2015 este cunoscut de personalul și responsabilul subdiviziunii (șeful campusului), dar necesită de a fi actualizate sau aplicate unele proceduri și de menținut conform cerințelor: 1. De actualizat Regulamentul Campusului studențesc (din 2007; 2017)- decembrie 2023; 2. Fișele de post: sunt în proces de actualizare (Fișa electricianului sunt aprobate din 22.09.2022; Fișa măturătorilor din 24.05.2023; Fișa de post Șef de cămin-aprobate la ședința subdiviziunii (22.08.2023) - sunt date la aprobare; 3. În proces de aplicare sunt: ECO 7.1.2, NDI 7.1.2, EVE 7.1.2, LEU 7.1.3; 4. Aplicarea Chestionarului CSC 9.1.2 pentru evaluarea satisfacției clientului -până la 25.11.2023”

□ **Centrul Universitar de Reabilitare Medicală**

„Prevederile standardelor ISO 9001-2015 sunt respectate. Auditorul a recomandat aplicarea SAC 10.0, STA 10.0 (PP 10.0)”

□ **Centrul Editorial-Poligrafic „Medicina”**

„Contractul de răspundere materială a fost actualizat în anul 2022, persoana responsabilă (gestionar) dna Agafia Lupașcu. Fișele de post ale angajaților subdiviziunii au fost perfectate în anul curent 2023. Lipsa de angajați, exemplu: Redactor. Documentația evaluată conformă cerințelor standardului ISO 9001:2015 stabilite în Sistemul de Management al Calității”

□ **Școala Auto**

„Școala auto a USMF “Nicolae Testemițanu” activează conform cerințelor Sistemului de management al calității a USMF”.

Analiza APLICĂRII CERINȚELOR / FORMULARELOR APLICATIVE incluse în procedurile Sistemului de Management Universitar:

➤ **Subdiviziuni didactice, cu activitate administrativă:**

Subdiviziune	Total cerințe	Cerințe conforme	Cerințe neconf., parțial conf., observații	Aplicabilitatea
Departamentul Didactic și Management Academic	23	23	0	100%
Centrul de Consiliere Psihologică și Ghidare în Carieră	18	17	1	94%
Total	41	40	1	97%

➤ **Facultatea de Medicină nr. 1 (5 subdiviziuni auditate):**

Subdiviziune	Total cerințe	Cerințe conforme	Cerințe neconf., parțial conf., observații	Aplicabilitatea
Disciplina de obstetrică și ginecologie	33	33	0	100%
Catedra de anatomie și anatomie clinică	32	31	1	97%
Catedra de boli infecțioase	37	37	0	100%
Catedra de medicină legală	38	38	0	100%
Școala de Management în Sănătate Publică	34	33	1	97%
Total	174	172	2	99%

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

Subdiviziune	Total cerințe	Cerințe conforme	Cerințe neconf., parțial conf., observații	Aplicabilitatea
Cursul de chirurgie cardiovasculară	35	29	6	83%
Total	35	29	6	83%

➤ **Institutul Național de Cercetare în Medicină și Sănătate (7 subdiviziuni):**

Subdiviziune	Total cerințe	Cerințe conforme	Cerințe neconf., parțial conf., observații	Aplicabilitatea
Laboratorul de alergologie și imunologie clinică	26	26	0	100%
Laboratorul de infecții chirurgicale la copii	18	18	0	100%
Laboratorul de inginerie tisulară și culturi celulare	22	22	0	100%
Laboratorul de morfologie	18	16	2	89%
Centrul Științific al Medicamentului	19	15	4	79%
Centrul de suport al proiectelor	16	16	0	100%
Centrul anti-plagiat	12	12	0	100%
Total	131	125	6	95%

➤ **Subdiviziuni de suport (6 subdiviziuni):**

Subdiviziune	Total cerințe	Cerințe conforme	Cerințe neconf., parțial conf., observații	Aplicabilitatea
Campusul studențesc	21	16	5	76%
Complexul Sportiv Universitar	20	17	3	85%
Centrul Universitar de Reabilitare Medicală	19	19	0	100%
Centrul Editorial-Poligrafic „Medicina”	22	19	3	86%
Serviciul de transport	20	19	1	95%
Școala Auto	23	23	0	100%
Total	125	113	12	90%

Din numărul total de 27 acțiuni de îmbunătățire, stabilite, de către evaluatori, în urma auditurilor interne, 19% (5 acțiuni) au fost realizate cu aviz pozitiv (la data raportării), celelalte urmează a fi realizate conform graficului stabilit de evaluatori.

IX. PROPUNERI DE ÎMBUNĂTĂTIRE

1. Actualizarea procedurii **PS 4.0** *Contextul organizației* cu includerea următoarelor modificări:
 - Identificarea și descrierea proceselor PS 4.0 pentru subdiviziunile didactice și științifico-didactice vor fi elaborate la nivel de Decanate; și Institutul Național de Cercetare în Medicină și Sănătate pentru subdiviziunile din subordine.
2. 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;
3. 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;
- 4. Actualizarea procedurii **PP 8.4** *Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior*, drept urmare modificărilor pragurilor de atribuire a contractelor de achiziții publice;
- 5. Actualizarea **PP 8.5.1** *Controlul furnizării de servicii* prin:
 - Includerea formularului (anexei) *Realizarea normelor timpului de lucru al personalului didactic și științifico-didactic*;
 - Elaborarea formularului (anexei) *Bilet de examinare pentru lecții practice*.
- 6. 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?.
- 7. Revizuirea și actualizarea tuturor procedurilor cu redacțiile din anii 2016-2018: PP 7.1.2 Personal; PP 7.1.3 Infrastructura; PP 8.2 Cerințe pentru produse și servicii; PP 8.3 Proiectare și dezvoltare a produselor și serviciilor; PS 8.7 Controlul elementelor de ieșire neconformă; PS 10.0 Îmbunătățire continuă.

X. REZULTATELE AUDITULUI EXTERN

Evaluarea externă a fost realizată de către compania „CERTIND”, în data de 08 - 09 ianuarie 2024. Astfel, pe parcursul celor 2 zile ale misiunii de audit extern, au fost efectuate vizite la câteva subdiviziuni universitare, desfășurate interviuri, observate procesele și activitățile realizate, precum și analizate informații documentate.

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.

Echipe de audit propune menținerea certificării sistemului de management conform standardului SR EN ISO 9001:2015”

Echipe de audit extern SUSTINE MENȚINEREA CERTIFICĂRII sistemului de management conform standardului SR EN ISO 9001:2015.

Certificatul de acreditare acordat atestă funcționalitatea SMC în domeniul învățământului superior medical și farmaceutic, formării continue a medicilor și farmaciștilor și activității de cercetare științifică universitară.

XI. 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.

Prezentul Raport va fi comunicat la ședința Senatului până la sfârșitul anului 2023.

XII. ANEXE

Anexa nr. 1 Lista auditorilor al SMC pentru anul 2023

Anexa nr. 2 PRO 9.2.2 Programul de audit intern al SMC pentru anul 2023

Anexa nr. 3 FDE 9.2.2 Fișa de evaluare anul 2023

Anexa nr. 4 Declarația de răspundere managerială din 08 februarie 2023 pentru situația anului 2022

Anexa nr. 5 DPCA 5.2.1 Declarația rectorului privind politica în domeniul calității din 15 septembrie 2023