



Universitatea de Stat de Medicină și
Farmacie „N. Testemițanu”



ANALIZA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII (ASM 5.6) *PENTRU ANUL 2021*

DEPARTAMENTUL AUDIT INTERN



Raportul „Analiza Sistemului de Management al Calității” (ASM 5.6), include rezultatele analizelor:

I. Raportului privind funcționarea SMC în cadrul subdiviziunilor universitare,
în anul de studii 2020-2021 (RAP 5.3).

II. Programului de implementare a PLANULUI STRATEGIC a Universității de Stat de Medicină și Farmacie “Nicolae Testemițanu,” în perioada 2021-2030,
în anul calendaristic 2021 (OBC 5.1);

III. Stabilirea indicatorilor de performanță în Programul de implementare a Planului Strategic **pentru anul 2022.**

Raportat și aprobat la ședința Senatului din

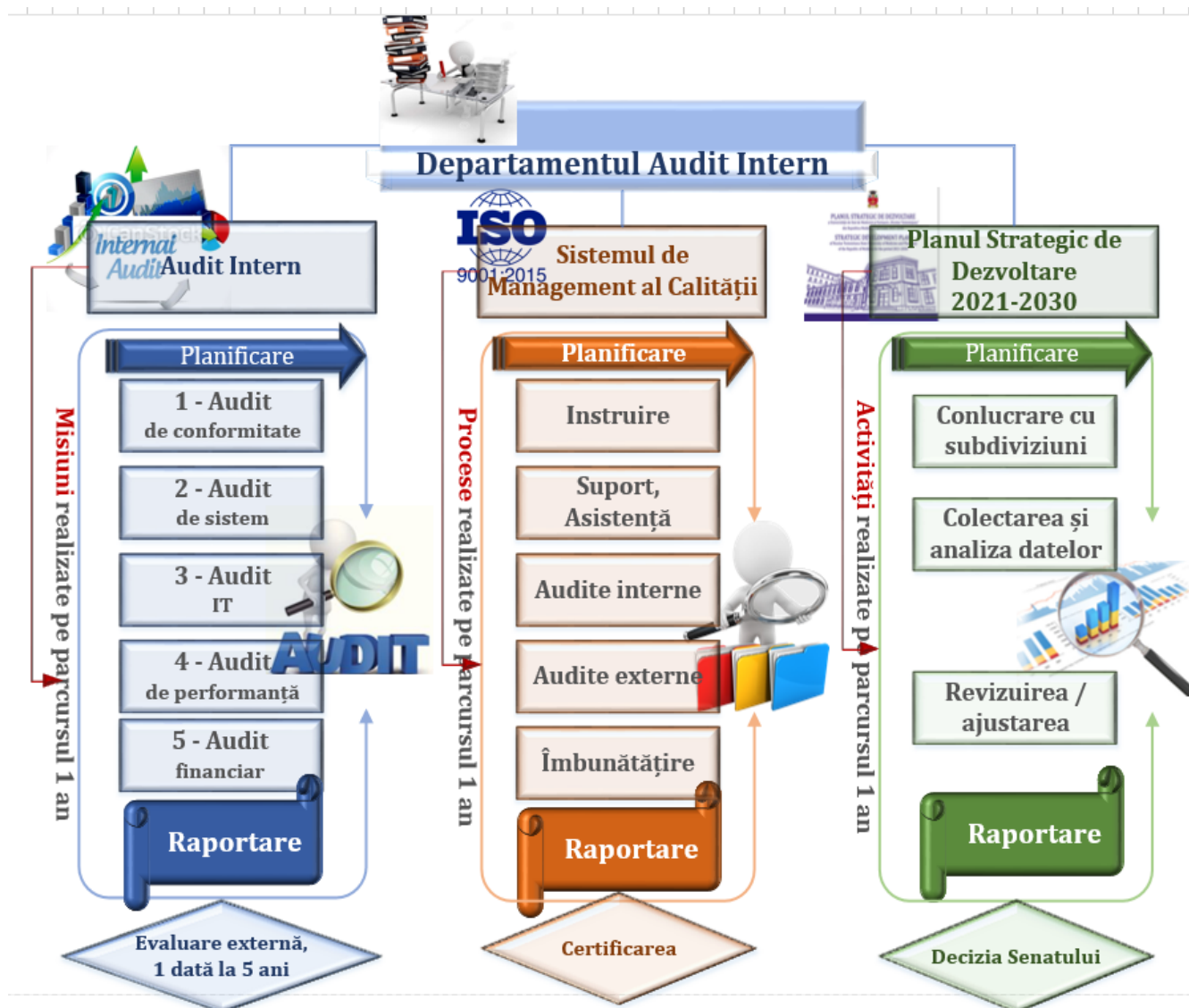
24.02.2022



În cadrul Universității, Departamentul Audit Intern:

- pe lângă activitatea de bază ***realizarea misiunilor de audit intern**,
- **coordonează, monitorizează, planifică, analizează și raportează activitățile aferente *Sistemului de Management al Calității**
- și ***Planului Strategic de Dezvoltare a Universității**.

Descrierea grafică a domeniilor DAI este prezentată astfel:





I. Analiza și sistematizarea datelor din RAPORTUL PRIVIND FUNCȚIONAREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII (RAP 5.3)

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 beneficiarului/clientului, cerințele legale și reglementările aplicabile. Respectarea și îndeplinirea acestor cerințe contribuie la îmbunătățirea continuă a calității proceselor din universitate.

În acest sens, anual, este efectuată raportarea SMC de către subdiviziunile universitare pentru a oferi asigurări că sistemul este unul funcțional, aplicabil și util în identificarea neconformităților, stabilirea acțiunilor corective și oferirea posibilității comunității universitare de înaintare a propunerilor de îmbunătățire a activității profesionale prin elaborarea *Raportului privind funcționarea SMC (RAP 5.3)*.

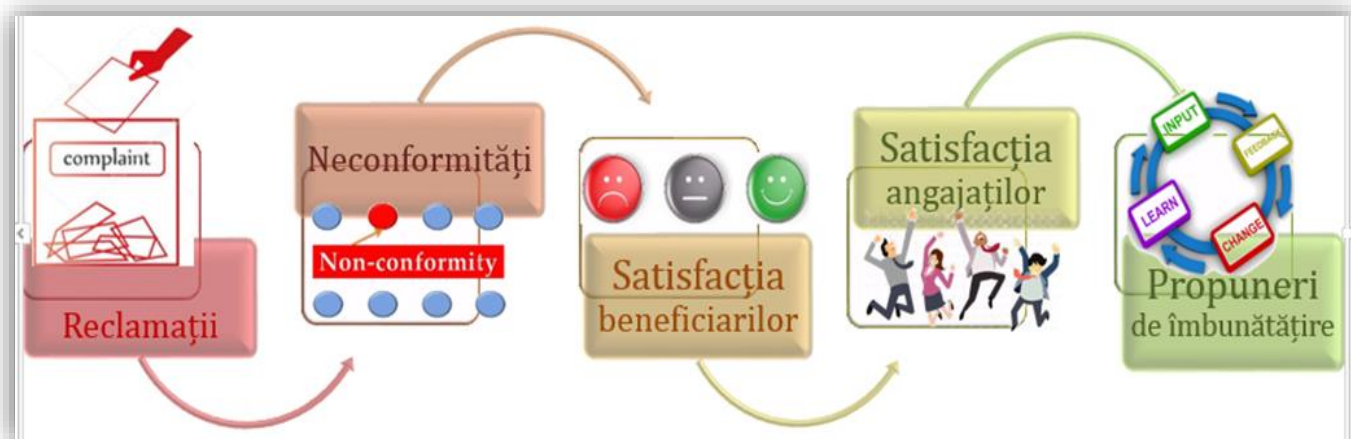
Analiza datelor a fost realizată pentru anul de studii 2020-2021, conform RAP 5.3, care urma să fie prezentat în perioada 06.11.2021 – 15.01.2022 de către toate subdiviziunile universitare, excepție fiind catedrele care au raportat decanatelor, ulterior decanatele au raportat informația generată Departamentului Audit Intern. **Au fost analizate 32 rapoarte RAP 5.3 remise de către subdiviziunile didactice, științifice, administrative și de suport.**

Este de menționat **raportul** prezentat de către **Facultatea de Medicină nr.1, fiind unul amplu și detaliat.**

Cu toate acestea, generarea și analiza datelor a fost una anevoioasă din considerentul că **până la termenul limită au fost prezentate doar 6 rapoarte, ceia ce constituie 19%**, în multe cazuri a fost necesară remiterea mesajelor repetate și efectuarea apelurilor telefonice.



Drept elemente, pentru analiza SMC, servesc următoarele informații prezentate de către responsabilii de SMC: **Reclamații**; **Neconformități**; **Satisfacția beneficiarilor**; **Satisfacția angajaților**; **Propuneri de îmbunătățire**.



În continuare sunt prezentate datele pentru fiecare indicator, conform RAP 5.3:

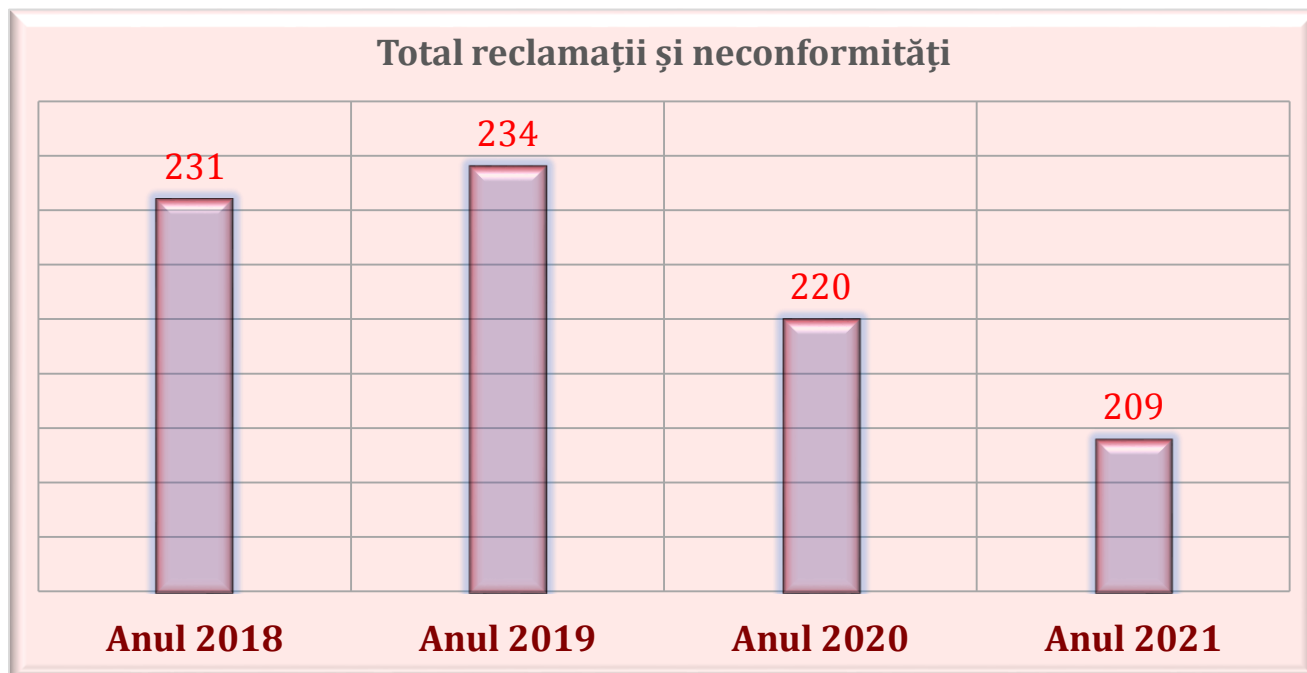
Reclamații

Neconformități

Pentru a cunoaște situația reală și a întreprinde măsuri de înlăturare a situațiilor neconforme, în caz de necesitate, în cadrul fiecărei subdiviziuni este amplasat **registru** reclamațiilor și al neconformităților.

În decursul anului de studii 2020-2021 au fost înregistrate 209 reclamații și neconformități în cadrul universității.

DINAMICA numărului de reclamații și neconformități este prezentată astfel:



Este de menționat faptul că:

- numărul **Reclamațiilor**, de la 121 în anul 2020 a **crescut** la 131 în anul 2021;
- numărul **Neconformităților**, de la 127 în anul 2020 a **scăzut** la 78 în anul 2021.
















! RECLAMAȚII:

Reclamațiile în mare parte sunt înregistrate la catedre, deoarece activitatea de bază a Universității se realizează în cadrul acestora.

	Reclamații	Acțiuni corective	Rezultatul		
			Pozitiv	Lucru	Negativ
Subdiviziuni didactice, 3 (CMAC, CCPGC, BȘM) din 6	22	22	13	8	1
Facultăți, 5 – toate (FM1, FM2, FS, FF, FR)	106	113	61	50	3
Campusul studentesc	3	3	3	-	-



Reclamațiile, cu rezultatul: în **L**ucru și **N**egativ, care au atras atenția echipei de audit intern, se prezintă astfel:

-  Insuficiență și/sau **lipsă de: elaborări metodice, culegeri, manuale, suport de curs, îndrumări;**
-  Solicitări de **revizuire și actualizare a testelor** pentru examen și evaluări;
-  Solicitări de **acces la pacienți în procesul de studii;**
-  **Durata scurtă a modulelor; lecțiilor practice;**
-  Dezacordul față de **petrecerea seminarelor cu 2 grupe concomitent;**
-  Solicitări de **frecvență liberă la prelegeri;**
-  Solicitări de utilizare a **metodelor moderne de predare;**
-  Solicitări a **materialelor didactice în format electronic** pentru instruirile on-line;
-  Dezacord față de **petrecerea lecțiilor de către rezidenți în locul profesorului;**
-  Dezacord față de **suprapunerea orelor pentru studenți - rezidenți - cursanți;**
-  Lipsa **calculatoarelor, tablelor interactive;**
-  Solicitări de reparație în săli de studii;
-  Solicitare de instalare a aparatului pentru bahile la intrarea în laboratoare;
-  Dezacord față de **internetul slab în Campusul studentesc** pentru petrecerea lecțiilor on-lene;
-  Ș.a










! NECONFORMITĂȚI:

Neconformitățile, ca și reclamațiile, în mare parte sunt înregistrate la catedre.

	Neconformități	Acțiuni corective	Rezultatul		
			Positiv	Lucru	Negativ
Facultăți, 5 - toate (FM1, FM2, FS, FF, FR)	74	78	31	46	1
Departamentul de cercetare	2	2	1	1	-
Departamentul Recrutare și Documentare Studenți Străini	1	1	-	1	
Campusul studentesc	1	1	1	-	-

Neconformitățile, cu rezultatul: în **Lucru** și **Negativ**, care au atras atenția echipei de audit intern, se prezintă astfel:

-  Solicitări privind **perfecționarea și/sau reevaluarea curriculelor**;
-  Note negative; **restanțieri istorice nerecuperate**;
-  Solicitări de **perfecționare a limbilor engleze și franceze a cadrelor didactice**;
-  **Colaboratori ai catedrelor , ce nu posedă abilități de utilizare a PS și SIMU, cu solicitări de instruire**;
-  **Insuficiența sălilor de studii**;
-  **Insuficiența calculatoarelor, imprimantelor, proiectoarelor, televizoarelor, etc.**;
-  **Lipsa internetului în sălile de studii, ș.a.**

NOTĂ: toate reclamațiile și neconformitățile sunt prezentate în [Anexa nr.3](#) și [Anexa nr.4](#).

Drept rezultat, în anul 2021 în cadrul tuturor subdiviziunilor au fost înregistrate 131 reclamații și 78 neconformități. Ca rezultat **au fost întreprinse 220 de acțiuni corective**, numărul cărora este mai mare decât numărul reclamațiilor și neconformităților, ceea ce denotă că au fost întreprinse



una sau mai multe acțiuni corective pentru soluționarea reclamațiilor și neconformităților.

Subdiviziune	Acțiuni corective inițiate		Rezultatul acțiunilor corective		
	p-u reclamații	p-u Neconformități	Pozitiv	În lucru	Negativ
F. Medicină nr.1	47	44	40	50	1
F. Medicină nr.2	23	13	15	21	-
F. Stomatologie	4	6	5	5	1
F. Farmacie	16	7	14	9	-
F. Rezidențiat	23	8	18	11	2
C. Management al Activităților Clinice	19	-	11	8	-
C. Consiliere Psihologică și Ghidare în Carieră	2	-	1	-	1
Biblioteca ȘM	1	-	1	-	-
Departamentul de Cercetare	-	2	1	1	-
Departamentul Recrutare și Documentare Studenți Străini	-	1	-	1	-
Complexul Studențesc	3	1	4	-	-
TOTAL 2021:	138	82	110	106	5

În urma stabilirii a **220 acțiuni corective**, **50% din reclamații și neconformități au fost soluționate pozitiv**, ceea ce reprezintă 110 acțiuni, 105 acțiuni ceea ce reprezintă **48% sunt în proces de lucru** și doar **2%** sau 5 acțiuni din reclamații și neconformități **au rămas nesoluționate, fiind raportate cu rezultat negativ**.

Pentru soluționarea reclamațiilor și neconformităților în proces de lucru se recomandă revizuirea acțiunilor corective stabilite și fixarea termenilor limită cu



indicarea persoanelor responsabile. Astfel, procesele de studii și cele operaționale din cadrul subdiviziunilor vor fi într-un proces continuu de îmbunătățire.

Satisfacția beneficiarilor



Procesul anual de evaluare a satisfacției beneficiarilor Universității (studenți, rezidenți, cursanți) reprezintă o dovadă sustenabilă pentru faptul că Universitatea este interesată de opinia beneficiarilor și le oferă acestora oportunitatea de a se exprima liber în legătură cu toate aspectele legate de mediul universitar.

Satisfacția beneficiarilor este evaluată cu aplicarea cerințelor SMC și anume procedura **PP 9.1.2 Satisfacția beneficiarilor** și anume:

- **chestionarelor pentru evaluarea calității predării** (prelegeri și seminar) pentru **studenți**, prin intermediul SIMU;
- pentru **rezidenți și cursanți** se aplică același chestionar, dar **pe suport de hârtie**;
- pentru **alte categorii de beneficiari** al serviciilor prestate de BȘM, CUSIM, Complex sportiv ș.a, se aplică **chestionarul pentru evaluarea satisfacției clientului**.

În anul universitar **2020-2021 au fost completate 64 008 chestionare** de către studenți, rezidenți, medici cursanți și alți beneficiari (clienți) în cadrul tuturor subdiviziunilor universitare, după cum urmează:

Subdiviziuni didactice (DEMC, CUSIM, CCPGC)	3 033 chestionare
Facultăți (FM1, FM2, FStom, FFarm, FRez)	58 379 chestionare
Subdiviziuni științifice (D. Cercetare, Laboratoarele, ȘDDSM)	211 chestionare
Subdiviziuni administrative (DCRP, DREIE)	264 chestionare



Subdiviziuni de suport (CSU, Camp. stud., Compl. sport., CURM, Compl. Alimentar)	2 212 chestionare
TOTAL	64 008 chestionare

Numărul de chestionare a scăzut nesemnificativ de la 65 548 în anul 2019 – 2020 → la 64 008 în anul 2020 – 2021, din lipsa și/sau diminuarea numărului de beneficiari în cadrul BȘM, Complexul alimentar ș.a, în perioada pandemică.

Nivelul mediu de satisfacție a crescut de la 93% în anul 2019-2020 → la **95% în anul 2020-2021**, ceea ce denotă o încredere suplimentară a valorii acordate. Nivelul de satisfacție pe categorii de subdiviziuni se prezintă astfel:

Subdiviziuni didactice (DEMC, CUSIM, CCPGC)	97%
Facultăți (FM1, FM2, FStom, FFarm, FRez)	97%
Subdiviziuni științifice (D. Cercetare, Laboratoarele, ȘDDSM)	97%
Subdiviziuni administrative (DCRP, DREIE)	91%
Subdiviziuni de suport (CSU, Campus studentesc, Compl. sportiv, CURM, Compl. Alimentar)	93%
NIVEL MEDIU DE SATISFACȚIE PE UNIVERSITATE	95%

Dinamica nivelului de satisfacție în cadrul subdiviziunilor universitare în ultimii 3 ani (detaliat), 2019-2021, este prezentată astfel:

Subdiviziuni universitare	Nivel de satisfacție (%) și nr. de chestionare pe ani					
	2019		2020		2021	
	Chest.	Satisf.	Chest.	Satisf.	Chest.	Satisf.
SUBDIVIZIUNI DIDACTICE						
D. Educație Medicală Continuă	4025	98%	2025	98%	2915	99%
C. Universitar de Simulare în IM	286	95%	50	95%	70	99%
C. de Consiliere Psihologică GC	-	-	-	-	48	92%
Biblioteca ȘM	120	92%	-	-	-	-

**ASM5.3 ANALIZA SISTEMULUI DE MANAGEMENT
AL CALITĂȚII**

Redacția: 03

Data: 28.09.2016

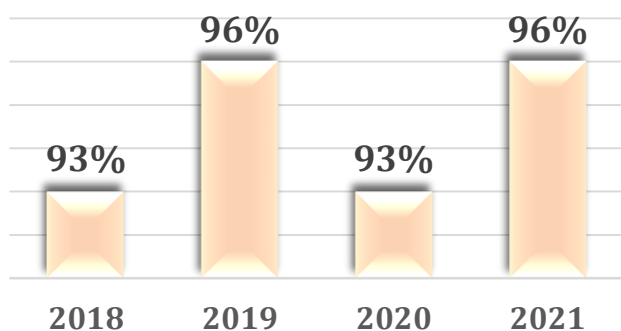
Pag. 11 / 36

TOTAL	4431	95%	2075	97%	3033	97%
FACULTĂȚI						
F. Medicina nr.1	19164	96%	31028	93%	39653	96%
F. Medicina nr.2	25683	93%	20810	93%	6732	95%
F. Stomatologia	3468	94%	6052	95%	6818	97%
F. Farmacia	385	98%	3212	96%	4706	98%
F. Rezențiat	136	94%	280	97%	470	97%
TOTAL	48836	95%	61380	95%	58379	97%
SUBDIVIZIUNI ȘTIINȚIFICE						
D. cercetare			-	-	12	99%
C. cercetare în domeniul sănătății și biomedicinii (inclusiv CCPM, CȘM, laboratoare)	1452	94%	-	-	76	97%
Școala Doctorală ȘM	123	85%	123	85%	123	96%
TOTAL	1575	90%	123	85%	211	97%
SUBDIVIZIUNI ADMINISTRATIVE						
D. Comunicare și Relații Publice	173	81%	377	87%	245	87%
D. Relații Externe și Integrare Europeană	14	98%	17	94%	19	95%
TOTAL	187	90%	394	91%	264	91%
SUBDIVIZIUNI DE SUPT						
Centrul Stomatologic Universitar	-	-	-	-	30	89%
Campus studentesc	2130	89%	1449	90%	198	92%
Complexul Sportiv Universitar	31	85%	29	90%	33	89%
Centrul Universitar de Reabilitare Medicală	8	100%	40	100%	67	100%
C. Alimentar	96	88%	46	88%	11	97%
TOTAL	2284	90%	1574	92%	2121	93%
TOTAL UNIVERSITATE	57313	93%	64099	93%	64008	95%

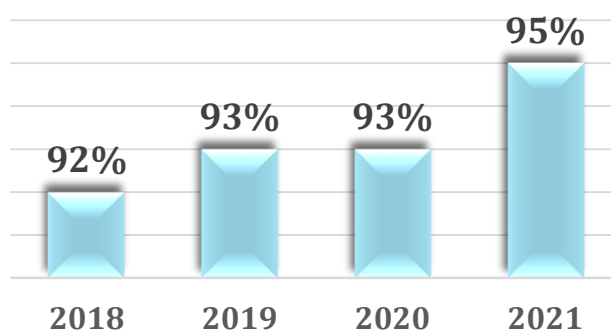


În continuare este prezentat grafic **dinamica satisfacției beneficiarilor pe fiecare facultate:**

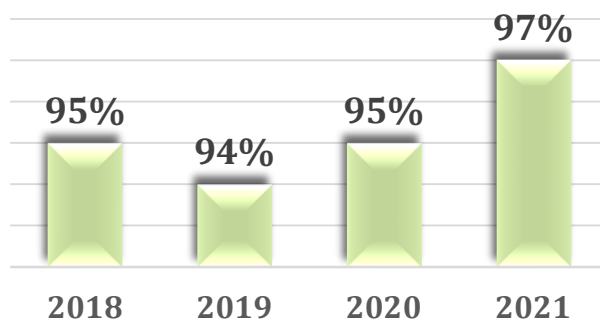
F. Medicină nr.1



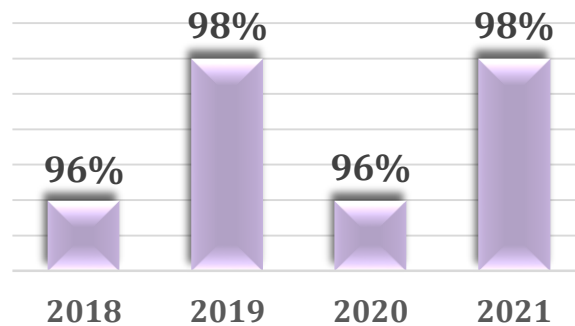
F. Medicină nr.2



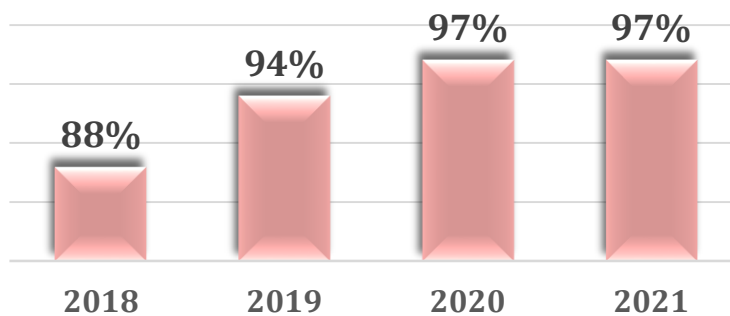
F. Stomatologie



F. Farmacie



F. Reziđențiat





Satisfacția angajaților



Succesul instituției reflectă nivelul de satisfacție a angajaților. Anual, în cadrul subdiviziilor universitare se realizează evaluarea satisfacției angajaților prin chestionarea acestora, prin aplicarea cerințelor procedurii SMC, **PP 7.1.2 Personal** și anume:

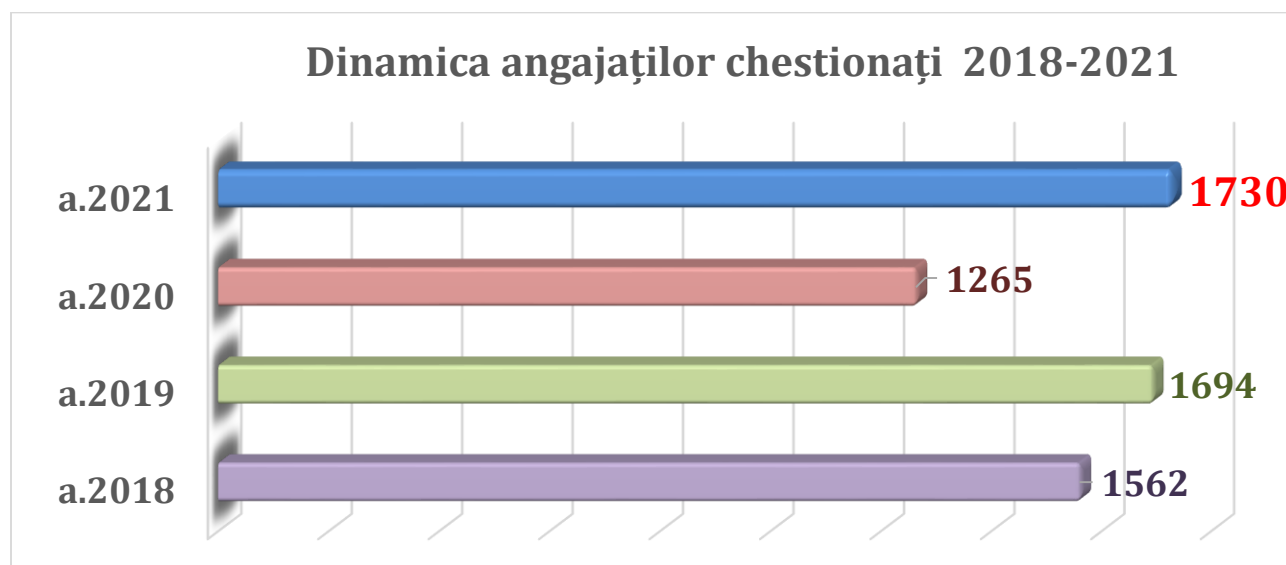
- **CESD 7.1.2**, chestionar pentru evaluarea satisfacției cadrelor didactice;
- **CESP 7.1.2**, chestionar pentru evaluarea satisfacției personalului administrativ și de suport.

La moment putem analiza în dinamică satisfacția angajaților din cadrul tuturor categoriilor de subdiviziuni.

În decursul **anului 2021 au fost chestionați 1 730 persoane** sau **cu 465 angajați mai mulți decât în anul precedent** (vezi figura de mai jos):

Subdiviziuni didactice (DDMA, DEMC, CUSIM, CMAC, CCPGC, BȘM)	87 chestionare
Facultăți (FM1, FM2, FStom, FFarm, FRez)	1 033 chestionare
Subdiviziuni științifice (D. Cercetare, CCDSB, CCPM, CȘM, Laboratoarele, ȘDDSM)	236 chestionare
Subdiviziuni administrative (DCRP, DRU, DAI, DEBF, DEGC, DJ, DREIE)	62 chestionare
Subdiviziuni de suport (CSU, DAM, DRDCS, DTIC, DAP, CS, CSport., CURM, CEP, CAU, ST)	312 chestionare
TOTAL	1 730 chestionare

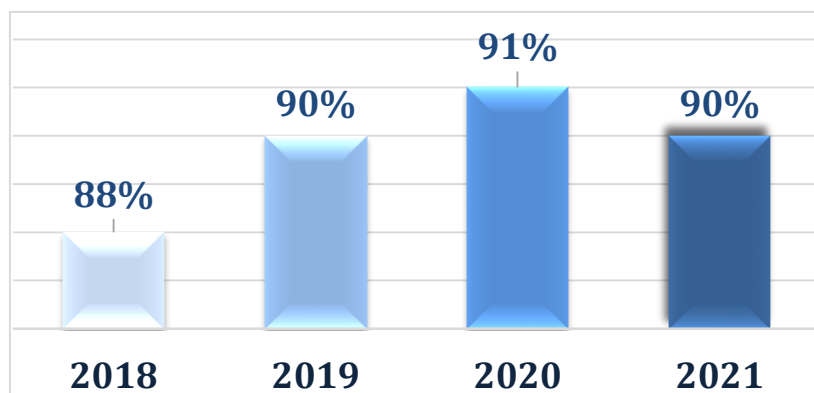
*Notă: Raportul dintre personalul didactic și non-didactic care a participat la chestionare în anul 2021 (din toate subdiviziunile, inclusiv de la facultăți), este de **882 cadre didactice → 848 personal non-didactic.***



Nivelul mediu de satisfacție a angajaților per universitate în anul 2021 este egal cu 90%, fiind cu 1% mai mic față de nivelul anului 2020.

Subdiviziuni didactice (DDMA, DEMC, CUSIM, CMAC, CCPGC, BȘM)	93%
Facultăți (FM1, FM2, FStom, FFarm, FRez)	93%
Subdiviziuni științifice (D. Cercetare, CCDSB, CCPM, CȘM, Laboratoarele, ȘDDSM)	92%
Subdiviziuni administrative (DCRP, DRU, DAI, DEBF, DEGC, DJ, DREIE)	87%
Subdiviziuni de suport (CSU, DAM, DRDCS, DTIC, DAP, CS, CSport., CURM, CEP, CAU, ST)	87%
NIVEL MEDIU DE SATISFACȚIE PE UNIVERSITATE	90%

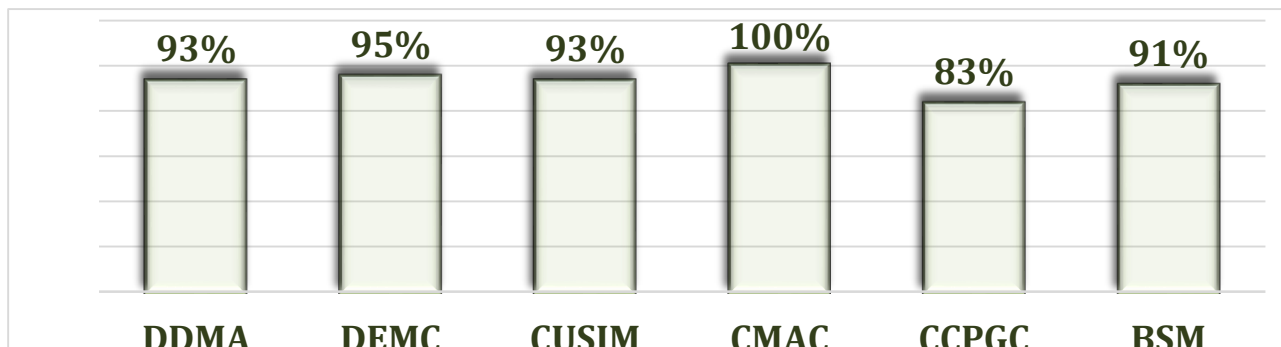
Dinamica nivelului mediu de satisfacție pe Universitate:



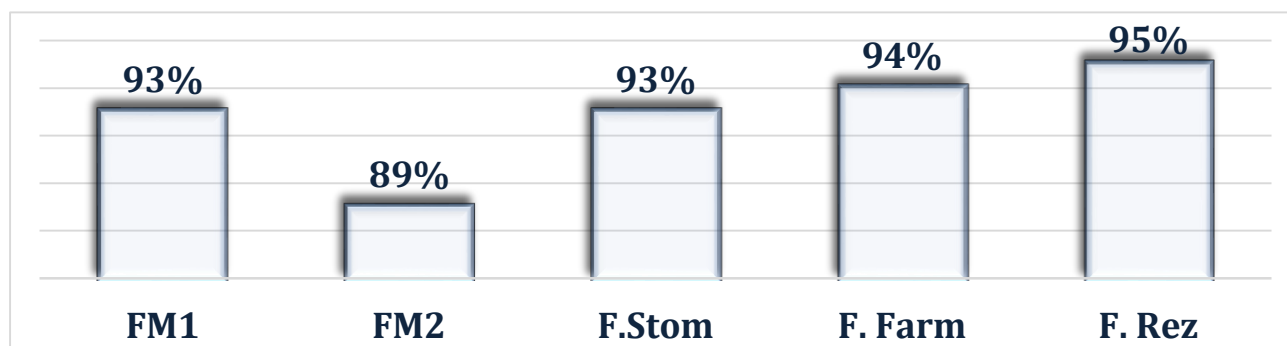


În continuare este prezentat **nivelul de satisfacție a angajaților** pe fiecare categorie de subdiviziuni în anul 2021:

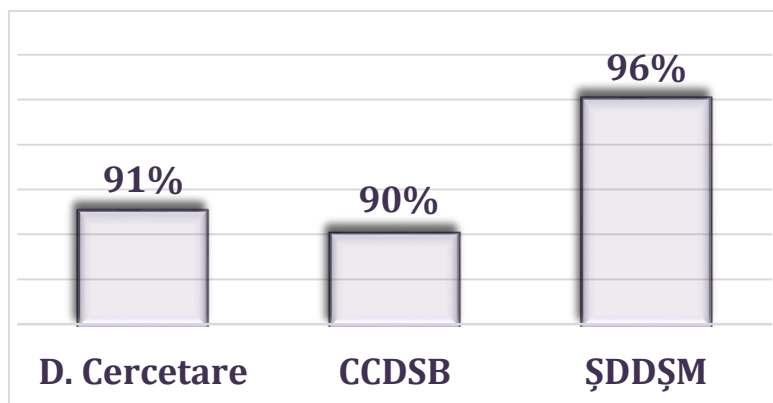
❖ **Subdiviziunile didactice:**



❖ **Facultăți:**

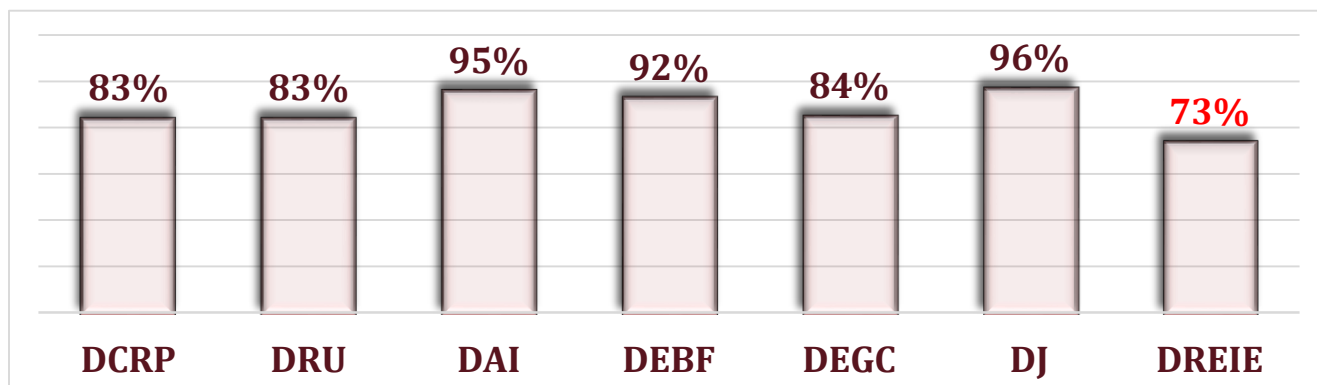


❖ **Subdiviziunile științifice:** →

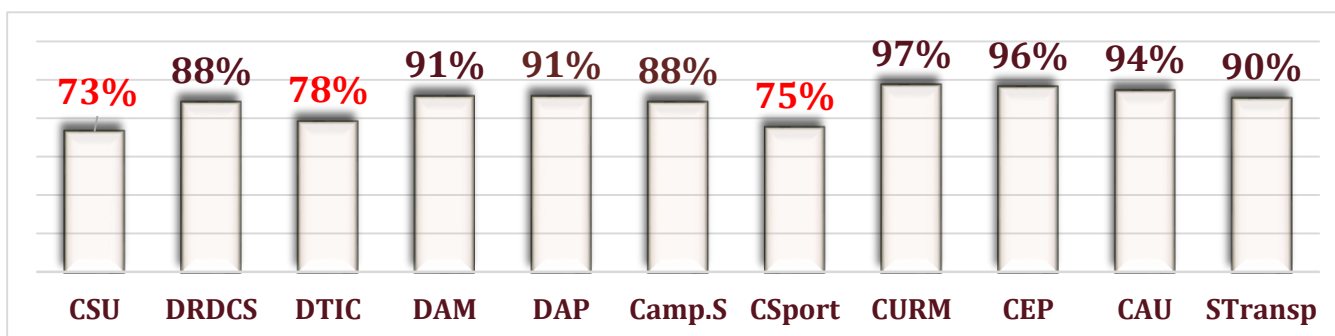




❖ Subdiviziunile administrative:



❖ Subdiviziunile de suport:



!!! Pentru o imagine mai completă privind „nivelul de satisfacție” cu aprecieri joase, au fost solicitate (eșantionat) *Fișele de evaluare a satisfacției personalului* și analizate întrebările **cu nivelul de satisfacție mai jos de 75%**. Întrebările sunt după cum urmează:

- Întrebarea nr.4: „Modalitatea de remunerație existentă în USMF corespunde cerințelor mele?”;
- Întrebarea nr.5: „Condițiile tehnice și ergonomice de lucru în cadrul companiei mă satisfac pe deplin?”;
- Întrebarea nr.6: „Sunt motivat să lucrez calitativ?”;
- Întrebarea nr.9: „Mijloacele financiare din USMF sunt repartizate și cheltuite corect?”.

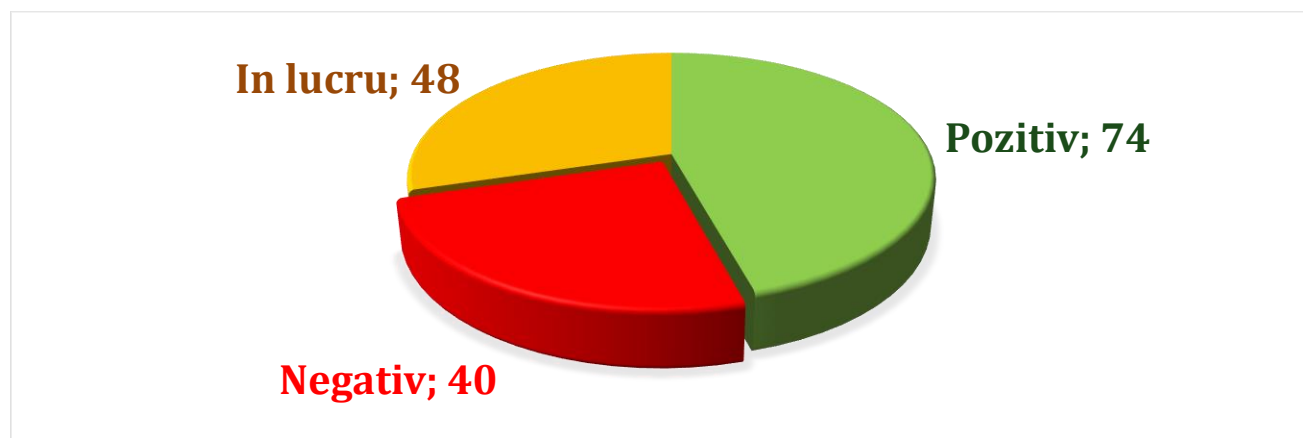


Propuneri de îmbunătățire

Anual fiecare subdiviziune înaintea propuneri de îmbunătățire, în anul 2021 au **fost înregistrate 162 de propuneri de îmbunătățire, cu 5 mai mult decât în anul 2020.**



Statutul propunerilor de îmbunătățire este:



În continuare sunt prezentate propunerile de îmbunătățire pentru fiecare subdiviziune:

Nr	Autorul propunerii	Îmbunătățiri propuse	Rezultate obținute		
			Pozitiv	In lucru	Negativ
Subdiviziuni didactice					
1.	Biblioteca ȘM	37	37		
Facultăți					
2.	Facultatea Medicină Nr.1	58	23	34	1
3.	Facultatea Medicină nr.2	24			24
4.	Facultatea Stomatologie	10	5	5	
5.	Facultatea Farmacie	8	4	4	
Subdiviziuni științifice					
6.	Departamentul de Cercetare	1		1	

7.	CCDSB (laboratoarele)	15			15
Subdiviziuni administrative					
8.	Departamentul Comunicare și relații Publice	2		2	
9.	Departamentul Audit Intern	2		2	
10	Departamentul Relații Externe și Integrare Europeană	5	5		
TOTAL:		162	74	48	40

Propuneri de îmbunătățire care au atras atenția auditorilor interni:

Autorul propunerii	Îmbunătățiri propuse	Rezultate obținute
D. Didactic și Management Academic	Extinderea și dotarea a unei săli suplimentare din cadrul Centrului de Evaluare Academică	L
C.C. Psihologică Ghidare în Carieră	Conlucrarea Centrului de Consiliere psihologică și Ghidare în carieră cu decanatele facultăților, Asociația Studenților și Rezidenților în vederea prevenirii abandonului și nereușitei academice a studenților.	L
F. Medicină nr.1	Frecvența liberă la cursuri	L
	Prelegeri plasate pe site-ul catedrei	L
	Întocmirea orarului fără suprapuneri de grupe, cu respectarea intervalului de o oră între grupe (semestrul I a anului de studiu).	L
	Îmbunătățirea condițiilor de studii și activitate prin dotarea subdiviziunilor catedrei (punctul medical al brigăzii, punctul medical avansat în dezastre și alte) cu materiale medico-sanitare. instructiv - metodice, tehnologii informaționale contemporane.	L
	Evaluarea beneficiarilor în comisii minim 2 persoane pentru obiectivizarea cunoștințelor	L



**ASM5.3 ANALIZA SISTEMULUI DE MANAGEMENT
AL CALITĂȚII**

Redacția: 03

Data: 28.09.2016

Pag. 19 / 36

	Elaborarea formularului Google online – analog la chestionarul de evaluare a satisfacției beneficiarilor – pentru medicii cursanți și rezidenți	L
F. Medicină nr.2	Crearea lecțiilor video și plasarea în sistemul MOODLE	L
	Introducerea sistemului MOODLE în testarea on-line a studenților	L
	Redactarea/revizuirea întrebărilor din chestionarul de evaluare a satisfacției beneficiarului (CCP 9.1.2)	L
	Bibliografia să fie disponibilă în varianta electronică pe pagina bibliotecii	N
F. Stomatologie	De a avea acces la petrecerea operațiilor în staționar prin implementarea tehnicilor moderne de monitorizare la distanță	L
	Îmbunătățirea continuă a calității serviciilor educaționale și de formare continuă și adecvarea acestora la exigențele pieței resurselor umane	L
F. Farmacie	Repartizarea echilibrată a cursanților în formarea grupelor la Educația continuă a farmaciștilor pentru toate Catedrele Facultății de Farma	L
	Documentele să fie păstrate doar în format electronic. De evitat dublarea informației (electronic + pe hârtie)	L
F. Rezidențiat	Realizarea SIMU în rezidențiat, cu eventuala evaluare anonimă a medicilor rezidenți	L
	De evitat suprapunerea grupelor de studenți, rezidenți	N
	Elaborarea unui program de implicare în procesul didactic a medicilor rezidenți și doctoranzilor catedrei	L
	Elaborarea variantelor video a prelegerilor	L
	Determinarea argumentată a manualelor principale pentru studenți în limba engleză, franceză, rusă	L



ASM5.3 ANALIZA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Redacția: 03

Data: 28.09.2016

Pag. 20 / 36

Departamentul Cercetare	Crearea sistemului informațional pe domeniul cercetare al USMF „N. Testemițanu”	L
D. Comunicare și Relații Publice	Dezvoltarea Modulului Comunicare în SIMU: comunicarea pe grupuri țintă, gestionarea fluxului de documente interne și externe, a petițiilor	L
D. Audit Intern	Automatizarea colectării datelor implementării Planului Strategic Universitar pentru perioada 2021-2030	L
D. Relații Externe și Integrare Europeană	Dezvoltarea și creșterea vizibilității procesului de internaționalizare a Universității	L
	Îmbunătățirea procedurii de nostrificare a diplomelor de absolvire a studenților prin intermediul platformei Educational Commission for Foreign Medical Graduates (ECFMG)	L
D. Achiziții și Marketing	Reactivarea Sistemului electronic de depunere a demersurilor de achiziție	N

Notă: Toate propunerile de îmbunătățire sunt prezentate detaliat conform ANEXEI nr.5 la prezentul Raport.

O mare parte a propunerilor de îmbunătățire sunt legate:

- ✓ de petrecerea lecțiilor și utilizarea documentelor, chestionărilor – on-line;
- ✓ reparații și dotări cu echipament și tehnică IT necesare procesului didactic.

Marea provocare și necesitate a tuturor subdiviziunilor didactice a fost atât anul 2020 și 2021, rămâne a fi și în continuare - desfășurarea orelor on-line, ce a atras după sine revizuirea materialelor didactice, accesibilitatea acestora în format electronic, prezentarea notelor de curs în mediul on-line, aplicarea diverselor aplicații și platforme pentru buna desfășurare a prelegerilor, cursurilor și orelor practice.



II. Raport privind implementarea PLANULUI STRATEGIC a Universității de Stat de Medicină și Farmacie “Nicolae Testemițanu “ în perioada 2021-2030 în anul 2021

Creșterea calității instituționale impune, subdiviziunilor universitare, stabilirea activităților și indicatorilor de performanță, cantitativi și calitativi pentru atingerea și realizarea obiectivelor operaționale, inclusiv a obiectivelor strategice. Toate aceste componente au fost reflectate în Strategia de Dezvoltare a Universității pentru perioada 2011-2020.

În acest context **a fost elaborat un nou Plan Strategic de Dezvoltare a Universității pentru perioada 2021-2030**, aprobat la ședința Senatului din 27.05.2021, care este structurat pe 9 domenii de dezvoltare strategică:



- **Activitatea didactică educațională;**
- **Cercetarea, inovarea și transferul tehnologic;**
- **Activitatea clinică;**
- **Internaționalizarea;**
- **Studentii și responsabilitatea socială;**
- **Resursele umane;**
- **Managementul resurselor financiare;**
- **Informatizarea;**
- **Comunicarea, promovarea și vizibilitatea instituțională.**



II.1 PLANIFICAREA – RAPORTAREA Programului de implementare a Planului strategic pentru anul 2021:

Programul de implementare (general 2021-2030) a Planului strategic include 70 de obiective specifice și 327 indicatori de performanță.

Din considerentul că Planul Strategic, a fost aprobat în luna mai a.2021, nu a fost posibilă planificarea obiectivelor specifice → indicatorilor de performanță de către responsabilii (grupurile de lucru) pentru anul 2021. Drept rezultat raportarea, în anul curent a fost una diferită.

Totuși, datele raportate pentru anul 2021, vor servi drept reper pentru următorii ani de planificare – realizare – raportare a indicatorilor de performanță.

Pentru anul 2021, au fost stabilite **57 obiective specifice** → **243 indicatori de performanță**, analizate și raportate de 9 grupuri de lucru (câte un grup pe domeniu strategic), după cum urmează:

Nr. d/o	Domeniul strategic	Obiective specifice (nr.)	Indicatori de performanță (nr.)	Grup de lucru (nr. de persoane)
1	Activitatea didactică educațională	6	61	15
2	Cercetarea, inovarea și transferul tehnologic	7	66	6
3	Activitatea clinică	10	16	5
4	Internaționalizarea	3	12	6
5	Studentii și responsabilitatea socială	9	17	6
6	Resursele umane	7	25	5
7	Managementul resurselor financiare	6	19	9
8	Informatizarea	1	4	6
9	Comunicarea, promovarea și vizibilitatea instituțională	8	23	9
	TOTAL	57	243	



II.2 ANALIZA raportării programului de implementare a Planului strategic – pe domenii strategice:

❖ Domeniul nr. I Activitatea didactică educațională:

Au fost realizate 6 obiective specifice, care includ **60** (din 61) indicatori de performanță.

Nu a fost realizat 1 indicator de performanță: 3.7 „Portofoliul de abilități practice per programe de studii”.

Realizarea indicatorilor de performanță pentru Domeniului nr. I constituie 98%.

❖ Domeniul nr. II Cercetarea, inovarea și transferul tehnologic:

Au fost realizate 7 obiective specifice, care includ **55** indicatori de performanță (din 66, 11 fiind transferați pe următorii ani), inclusiv 4 indicatori au fost parțial realizați), după cum urmează:

- **2.6.** Planul general de management al infrastructurii de cercetare a Universității – elaborat și înaintat spre aprobare- 50%;
- **2.8.** Caietul de sarcini și planul calendaristic de elaborare/ testare/ implementare a sistemului informațional pe domeniul cercetare – elaborat și înaintat spre aprobare – 50%;
- **3.4.** Politica și mecanismele de selectare a candidaților la postdoctorat – elaborate, aprobate în modul stabilit și aplicate – 90%;
- **6.2** Caietul de sarcini pentru subsite-ul Cercetare al site-ului Universității conform noii structuri a domeniului de cercetare cu capacitate facilitată de navigare, conectare la sistemul informațional al domeniului de cercetare al Universității – elaborat și aprobat – 50%.

Nu a fost realizat 1 indicatori de performanță: **8.9** „Numărul acordurilor de confidențialitate elaborate privind protecția rezultatelor științifice sau de alt gen pentru asigurarea protecției secretelor comerciale (know-how)”;

Realizarea indicatorilor de performanță pentru Domeniului nr. II constituie 95%. Indicatorii transferați, nu au fost incluși în calcule.



Domeniul nr. III Activitatea clinică:

Au fost realizate 9 obiective specifice, care includ 14 (din 16) indicatori de performanță.

Nu a fost realizat 1 obiectiv specific 9. „Participarea cadrelor didactice și științifico-didactice în realizarea programelor naționale (profilaxia și controlul diabetului zaharat, maladiile cardiovasculare, tuberculoza, controlul tutunului)”, care a inclus 2 indicatori de performanță:

- 9.1 „Numărul de cadre didactice participante la realizarea programelor naționale”;
- 9.2 „Numărul activităților incluse în programe naționale”.

Realizarea indicatorilor de performanță pentru Domeniului nr. III constituie 88%.



Domeniul nr. IV Internaționalizarea:

Au fost realizate 3 obiective specifice, care includ 11 (din 12) indicatori de performanță.

Nu a fost realizat 1 indicator de performanță: 4.5 „Numărul contractelor de colaborare cu spitalele din țara de origine a studenților internaționali”.

Realizarea indicatorilor de performanță pentru Domeniului nr. IV constituie 92%.



Domeniul nr. V Studenții și responsabilitatea socială:

Au fost realizate 8 obiective specifice (din 9), care includ 15 (din 17) indicatori de performanță.

Nu a fost realizat 1 obiectiv specific: 5. „Organizarea Congresului Internațional MedEspera pentru Studenți și Tinerii Medici”, care a inclus 2 indicatori de performanță nerealizați:

- 5.1 „Congresul - organizat”;
- 5.2 „Numărul participanților la congres din mai multe țări (studenți, tineri medici)”.



Realizarea indicatorilor de performanță pentru Domeniului nr. V constituie 88%.

❖ ***Domeniul nr. VI Resursele umane:***

Au fost realizate 7 obiective specifice, care includ **23** (din 25) indicatori de performanță.

Nu au fost realizați 2 indicatori de performanță, din considerente epidemiologice:

- **5.2** „Numărul persoanelor instruite privind implementarea tehnologiilor informaționale în procesul educațional (învățare-predare-evaluare)”;
- **6.1** „Numărul persoanelor instruite la cursuri de limba engleză/ germană/ franceză”.

Realizarea indicatorilor de performanță pentru Domeniului nr. VI constituie 92%.

❖ ***Domeniul nr. VII Managementul resurselor financiare:***

Au fost realizate 7 obiective specifice, care includ **15** indicatori de performanță.

Realizarea indicatorilor de performanță pentru Domeniului nr. VII constituie 100%. Indicatorii transferați (4), nu au fost incluși în analiză.

❖ ***Domeniul nr. VIII Informatizarea:***

A fost realizat 1 obiectiv specific, care include **2** indicatori de performanță.

Inițial au fost 4 indicatori, 2 fiind transferați pentru 2022:

- 1.1** „Numărul de subdiviziuni cu acces la Internet de bandă largă, la viteza de cel puțin 200 Mbps” și
- 1.4** „Centrul de prelucrare a datelor modernizat”.

Realizarea indicatorilor de performanță pentru Domeniului nr. III constituie 100%. Indicatorii transferați, nu au fost incluși în calcule.



❖ **Domeniul nr. IX Comunicarea, promovarea și vizibilitatea instituțională:**

Au fost realizate 7 obiective specifice care includ **21** (din 22) indicatori de performanță, un indicator fiind realizat parțial.

Inițial au fost 8 obiective specifice, unul fiind transferat pentru anul 2022: 9. „Sporirea calității documentelor emise”, care a inclus 1 indicator de performanță:

- 9.1 „Procedura Sistemului de Calitate PS 7.5 Informații documentate (revizuită și aprobată)”;

Realizarea indicatorilor de performanță pentru Domeniului nr. V constituie 95%.

II.3 GENERAREA datelor raportării programului de implementare a Planului strategic:

Notă: La generarea / analiza (calculele) obiectivelor specifice și respectiv al indicatorilor de performanță realizați, au fost excluși obiectivele și indicatorii transferați pentru realizarea în următorii ani.

Realizarea Programului de implementare a Planului strategic, **în baza indicatorilor de performanță** raportate de către grupurile de lucru per domeniu strategic, se prezintă astfel:

	Domeniul strategic	Indicatori de performanță		Realizare indicatori
		stabilit	realizat	
1	Activitatea didactică educațională	61	60	98%
2	Cercetarea, inovarea și transferul tehnologic	55	50 + 4 parțial	95%
3	Activitatea clinică	16	14	88%
4	Internaționalizarea	12	11	92%
5	Studentii și responsabilitatea socială	17	15	88%
6	Resursele umane	25	23	92%
7	Managementul resurselor financiare	15	15	100%



8	Informatizarea	2	2	100%
9	Comunicarea, promovarea și vizibilitatea instituțională	22	21+ 1 parțial	95%
	Realizare program în baza indicatorilor	225	211 +5 parțial	94%

Notă: Inițial au fost stabiliți 243 indicatori de performanță, 18 indicatori fiind transferați pentru realizare în următorii ani.

Realizarea Programului de implementare a Planului strategic, **în baza obiectivelor specifici** raportate de către grupurile de lucru per domeniu strategic, se prezintă astfel:

	Domeniul strategic	Obiective specifice			Realizare obiective
		stabilit	realizat	nerealizat	
1	Activitatea didactică educațională	6	5 + 1 parțial	-	99%
2	Cercetarea, inovarea și transferul tehnologic	7	3 + 4 parțial	-	95%
3	Activitatea clinică	10	9	1	90%
4	Internaționalizarea	3	2 + 1 parțial	-	93%
5	Studentii și responsabilitatea socială	9	8	1	89%
6	Resursele umane	7	5 + 2 parțial	-	89%
7	Managementul resurselor financiare	6	6	-	100%
8	Informatizarea	1	1	-	100%
9	Comunicarea, promovarea și vizibilitatea instituțională	7	6 + 1 parțial	-	98%
	Realizare program în baza obiectivelor	56	45 + 9 parțial	2	94%

Notă 1: Pentru fiecare obiectiv realizat parțial a fost utilizat un calcul matematic în dependență de numărul total de indicatori, numărul de indicatori realizați parțial și numărul de indicatori nerealizați per obiectiv.

Notă 2: Inițial au fost stabilite 57 obiective specifice, 1 obiectiv fiind transferat pentru realizare în 2022.



Realizarea Programului de implementare a Planului strategic, în baza ***indicatorilor de performanță și *obiectivelor specifici**, prin integrarea tabel nr.1 și nr.2, se prezintă astfel:

➤ **După numărul de indicatori și obiective:**

	Stabilit	Transferat	Nerealizat	Realizat
Obiectivi specifici	57	1	2	54 (inclusiv 9 parțial)
Indicatori de performanță	243	18	9	216 (inclusiv 5 parțial)

➤ **După procentul de realizare:**

	Domeniul strategic	Realizare	
		indicatori	obiective
1	Activitatea didactică educațională	98%	99%
2	Cercetarea, inovarea și transferul tehnologic	95%	95%
3	Activitatea clinică	88%	90%
4	Internaționalizarea	92%	93%
5	Studentii și responsabilitatea socială	88%	89%
6	Resursele umane	92%	89%
7	Managementul resurselor financiare	100%	100%
8	Informatizarea	100%	100%
9	Comunicarea, promovarea și vizibilitatea instituțională	95%	98%
	Realizare program în baza indicatorilor	94%	94%

Notă: În total au fost transferată perioada de realizare pentru 1 obiectiv specific și 18 indicatori de performanță (din total 243 stabiliți în 2021), ceea ce constituie cca 7%.



III. Stabilirea indicatorilor de performanță în Programul de implementare a Planului Strategic pentru anul 2022.



Pentru anul **2022**, au fost stabilite **64 obiective specifice** → **254 indicatori de performanță**, după cum urmează:

Nr. d/o	Domeniul strategic	Obiective specifice (nr.)	Indicatori de performanță (nr.)
1	Activitatea didactică educațională	7	71
2	Cercetarea, inovarea și transferul tehnologic	8	38
3	Activitatea clinică	10	16
4	Internaționalizarea	5	23
5	Studentii și responsabilitatea socială	10	22
6	Resursele umane	7	26
7	Managementul resurselor financiare	6	18
8	Informatizarea	3	16
9	Comunicarea, promovarea și vizibilitatea instituțională	8	24
	TOTAL	64	254



III.1 Modificări propuse pentru următorii ani, inclusiv anul 2022:

*Pentru **domeniul I Activitatea didactică educațională**, se vor modifica **indicatori de performanță**, după cum urmează:

din:

7. Asigurarea informațională și documentară a procesului de instruire și cercetare, prin dezvoltarea colecției Bibliotecii Științifice Medicale a Universității, inclusiv a segmentului de resurse electronice de profil medical și farmaceutic.	7.9 Abonament la biblioteci electronice – procurat
	7.10 Numărul de articole în mass-media

în:

7. Asigurarea informațională și documentară a procesului de instruire și cercetare, prin dezvoltarea colecției Bibliotecii Științifice Medicale a Universității, inclusiv a segmentului de resurse electronice de profil medical și farmaceutic.	7.9 Abonament la cărți electronice
	7.10 Numărul de publicații/postări ce contribuie la promovarea serviciilor și resurselor informaționale și la amplificarea imaginii

*Pentru **domeniul II Cercetarea, inovarea și transferul tehnologic**, se vor modifica **perioadele de realizare pentru 12 indicatori de performanță**, după cum urmează:

2. Transformarea infrastructurii de cercetare în una contemporană, aptă să servească cercetării științifice avansate, educației prin cercetare și să adere la rețelele internaționale de infrastructuri pentru cercetare și transfer tehnologic	2.6 Planul general de management al infrastructurii de cercetare a Universității – elaborat și înaintat spre aprobare	Transferat pentru 2025
	2.7 Caietul de sarcini și planul calendaristic al Planului general de management al infrastructurii de cercetare – elaborat și înaintat spre aprobare	Transferat pentru 2027
	2.8 Caietul de sarcini și planul calendaristic de elaborare/ testare/ implementare a sistemului informațional pe domeniul cercetare – elaborat și înaintat spre aprobare	Transferat pentru 2029
3. Implementarea principiului de instruire prin cercetare	3.4. Politica și mecanismele de selectare a candidaților la postdoctorat – elaborate, aprobate în modul stabilit și aplicate	Transferat pentru 2023
	3.6. Sistemul de evidență a cercetărilor studenților și medicilor-rezidenți – elaborat, aprobat și funcțional	Transferat pentru 2028



ASM5.3 ANALIZA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Redacția: 03

Data: 28.09.2016

Pag. 31 / 36

	3.7. Sistemul de rating al studenților și al medicilor-rezidenți pe domeniul cercetare – elaborat, aprobat și aplicat	Transferat pentru 2029
4. Internaționalizarea procesului de cercetare în USMF „Nicolae Testemițanu” și implementarea principiilor Științei Deschise	4.5 Numărul de masteranzi formați în cadrul programelor internaționale	Transferat pentru 2026-2030
	4.10. Numărul de proiecte internaționale și naționale plasate în Repozitoriul Instituțional Științe Medicale al Universității	Transferat pentru 2027-2030
	4.12. Numărul studiilor realizate în/sau cu participarea Universității ale căror date primare sunt în acces deschis	Transferat pentru 2028-2030
	4.13. Numărul de cercetători, străini câștigători ai proiectelor realizate în laboratoarele/ grupurile de cercetare ale Universității	Transferat pentru 2030
5. Fortificarea transferului tehnologic al rezultatelor cercetărilor realizate în cadrul USMF „Nicolae Testemițanu”	5.5 Metodologia de evaluare a impactului tehnologic și a efectului economic al rezultatelor cercetărilor – elaborată și diseminată	Transferat pentru 2025
	5.6 Decizia Senatului Universității cu privire la susținerea patentării internaționale a OPI cu potențial economic	Transferat pentru 2030
6. Sporirea vizibilității cercetărilor realizate la USMF „Nicolae Testemițanu” la nivel național și internațional prin promovarea performanțelor obținute în domeniul cercetare și inovare.	6.1 Strategia instituțională de publicare a lucrărilor științifice realizate la Universitate sau cu participarea angajaților Universității – elaborată și înaintată spre aprobare	Transferat pentru 2025
	6.2 Caietul de sarcini pentru subsite-ul Cercetare al site-ului Universității conform noii structuri a domeniului de cercetare cu capacitate facilitată de navigare, conectare la sistemul informațional al domeniului de cercetare al Universității – elaborat și aprobat	Transferat pentru 2029
	6.3 Subsite-ul Cercetare – evaluat și actualizat sistematic	Propunere de excludere
	6.4 Varianta web a Revistei de Științe ale Sănătății din Moldova – funcțională	Transferat pentru 2025
	6.10 Numărul angajaților Universității în calitate de lector invitat (cu invitație oficială) susținuți financiar pentru participare la manifestări științifice internaționale în Europa și America de Nord	Transferat pentru 2029-2030
8. Protecția proprietății intelectuale	8.1 Politica unică de aplicare a OPI ale Universității – elaborată și aprobată	Transferat pentru 2024



ASM5.3 ANALIZA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Redacția: 03

Data: 28.09.2016

Pag. 32 / 36

	8.6 Numărul de accesări de către angajații Universității a bazelor de date OPI naționale/ internaționale	Transferat pentru 2028-2030
	8.9 Numărul acordurilor de confidențialitate elaborate privind protecția rezultatelor științifice sau de alt gen pentru asigurarea protecției secretelor comerciale (know-how)	Transferat pentru 2030
	8.13 Numărul de invenții valoroase, selectate prin concurs/ evaluare în cadrul Universității, pentru participare la saloane internaționale de invenție susținute financiar de AGEPI	Transferat pentru 2023-2030
	8.14 Numărul de produse care atestă relevanța economică și socială a rezultatelor cercetărilor științifice realizate în cadrul Universității (teze de doctor, de doctor habilitat, proiecte de cercetare)	Transferat pentru 2026-2030

NOTĂ: Din planificarea strategică a Domeniului II *Cercetarea, inovarea și transferul tehnologic*, conform Programului de implementare a Planului Strategic al Universității:

- ❖ Au fost **excluși 10 indicatori** de performanță, fiind realizați integral în anul 2021;
- ❖ A fost **transferată perioada de realizare pentru 21 indicatori** de performanță;
- ❖ A fost **exclus 1 indicator** de performanță.

În total 32 indicatori de performanță (din 70), ceia ce constituie 46% au fost excluși din Programul de implementare a Planului Strategic pentru anul 2022.

***Pentru domeniul III *Activitatea clinică*, se va transfera perioada de realizare a Obiectivului specific nr.1:**

1. Fondarea Spitalului Universitar	1.1 Elaborarea cadrului normativ-legislativ (conceptul) pentru fondarea Spitalului Universitar, inclusiv prin parteneriat public-privat	Transferat pentru 2030
---	--	-------------------------------

Obiectivul specific 8, indicatorul 8.2 se va modifica **din:**



ASM5.3 ANALIZA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Redacția: 03

Data: 28.09.2016

Pag. 33 / 36

8. Participarea activă în formarea și implementarea standardelor medicale și protocoalelor clinice naționale și instituționale de tratament în condițiile asigurărilor medicale.	8.2 Numărul de protocoale clinice naționale/ instituționale elaborate.
--	--

în:

8. Participarea activă în formarea și implementarea standardelor medicale și protocoalelor clinice naționale și instituționale de tratament în condițiile asigurărilor medicale.	8.2 Numărul de protocoale clinice naționale/ instituționale elaborate/ standardizate / ghiduri elaborate. PCN/ 24 ST /1.
--	--

*Pentru **domeniul VI Resursele umane**, se va transfera perioada de realizare a Obiectivului specific nr.7, indicatorul 7.3:

7. Consolidarea sistemului de instruire a personalului universitar în domeniul psihopedagogiei	7.3 Propunerea înaintată privind crearea în cadrul Universității a unui Centru de pregătire psihopedagogică în domeniul medical și farmaceutic	Transferat pentru 2024-2025
--	--	------------------------------------

*Pentru **domeniul VII Managementul resurselor financiare**, obiectivul specific 1, indicatorul 1.1 se va modifica **din:**

1. Asigurarea unui sistem de management economico-financiar eficient, transparent, de tip antreprenorial, care să permită evaluarea periodică a fiecărei structuri prin prisma eficienței de activitate.	1.1. Profitabilitate – creșterea valorii serviciului de formare per student (costul de studii mediu, acoperit din bugetul de stat / taxa min și taxa max);
--	--

în:

1. Asigurarea unui sistem de management economico-financiar eficient, transparent, de tip antreprenorial, care să permită evaluarea periodică a fiecărei structuri prin prisma eficienței de activitate.	1.1. Profitabilitate – costul mediu de studii, acoperit din bugetul de stat, lei
	1.2. Profitabilitate – costul mediu de studii, acoperit din taxe, lei
	1.3. Profitabilitate – quantumul taxelor de studii (min-max), lei

Se vor modifica perioadele de realizare pentru 4 indicatori de performanță, după cum urmează:

5. Optimizarea cheltuielilor în baza indicatorilor cost-eficiență.	5.2 Numărul de subdiviziuni evaluate în baza indicatorilor cost-eficiență	Transferat pentru 2023
	5.3 Rata de optimizare anuală a cheltuielilor	Transferat pentru 2023



ASM5.3 ANALIZA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Redacția: 03

Data: 28.09.2016

Pag. 34 / 36

6. Asigurarea și gestionarea eficientă a resurselor materiale și crearea unor condiții adecvate de activitate.	6.1 Perfecționarea infrastructurii Universității prin evaluarea bazei tehnico-materiale a subdiviziunilor universitare (raportul anual de evaluare)	Transferat pentru 2022
7. Renovarea infrastructurii Universității prin reparația capitală și curentă a spațiilor și dezvoltarea continuă conform direcțiilor prioritare	7.2 Dezvoltarea industriei farmaceutice autohtone, folosind loturile de pământ din com. Bardar	Transferat pentru 2023

*Pentru **domeniul IX Comunicarea, promovarea și vizibilitatea instituțională**, se va transfera perioada de realizare:

2. Actualizarea Manualului de identitate vizuală (MIV) al Universității	2.1 Manualul – revizuit și aprobat	Transferat pentru 2022
9. Sporirea calității documentelor emise	9.1 Procedura Sistemului de Calitate PS 7.5 Informații documentate (revizuită și aprobată)	Transferat pentru 2022

Se va modifica **din:**

6. Desfășurarea activităților de relații publice	6.2 Numărul de activități desfășurate în parteneriat cu mass media (emisiuni radio, TV, interviuri etc.)
	6.3 Numărul de târguri/ expoziții specializate (naționale și internaționale) la care a participat Universitatea

în

6. Desfășurarea activităților de relații publice	6.2 Activități desfășurate în parteneriat cu mass media (emisiuni radio, TV, interviuri etc.)
	6.3 Târguri/ expoziții specializate (naționale și internaționale) la care a participat Universitatea

GENERARE datelor privind modificările aplicate:

- Au fost redactați 5 indicatori specifici;
- A fost transferată perioada de realizare pentru 29 indicatori specifici;
- A fost exclus din Programul de implementare a Planului strategic 1 indicator specific: „6.3 Subsite-ul Cercetare – evaluat și actualizat sistematic”.





Modificările respective vor fi incluse în Programul de implementare a Planului strategic după decizia Senatului din 24.02.2022.



Unele din Obiectivele strategice, conform Programului de implementare a Planului Strategic pentru anul 2022:

- I. Acreditarea programelor de studii de licență / master;
- II. Discipline care vor utiliza programe virtuale;
- III. Acorduri de colaborare încheiate anual;
- IV. Baze clinice noi identificate;
- V. Implicare în elaborarea protocoalelor clinice naționale/instituționale;
- VI. Activități informative realizate on-line și off-line (postări oportunități de aplicare la proiecte, mobilități proceduri, consiliere/ ghidare în parteneriat cu Erasmus Student Network Chișinău etc.);
- VII. Proiecte identificate și aplicate;
- VIII. Organizarea Congresului Internațional MedEspera pentru Studenți și Tinerii Medici;
- IX. Dezvoltarea și implementarea sistemelor de eficiență energetică;
- X. Activități desfășurate în parteneriat cu mass media (emisiuni radio, TV, interviuri etc.).

Recomandări de îmbunătățire a SMC: Responsabilizarea și conștientizarea tuturor angajaților Universității pentru menținerea și îmbunătățirea SMC prin:

-  Creșterea gradului de responsabilitate a personalului de la toate nivelurile instituționale în domeniul calității pentru obținerea de performanțe în cadrul tuturor proceselor SMC;
-  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 și analiza permanentă a gradului de implementare și adecvare a SMC, conform cerințelor standardului ISO 9001:2015 și ale reglementărilor legale și interne specifice;
-  Analiza și îmbunătățirea tuturor documentelor SMC conform modificărilor organizatorice și legislative recente.

Opinia de audit:

SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII (SMC) dezvoltat și implementat în cadrul Universității, în perioada de raportare, a contribuit la atingerea viziunii și misiunii asumate de către instituție, fiind alcătuit din structuri și documente de evaluare și asigurare a calității, precum și dintr-un sistem de relații stabilite între aceste componente.

Managementul calității s-a centrat pe acele strategii, structuri, tehnici și operații prin care Universitatea își evaluează în mod consecvent capacitatea de asigurare a calității și permanent identifică posibilități de îmbunătățire a calității educației, utilizând sisteme de informații, care demonstrează rezultatele obținute în învățare și cercetare.

Principalul obiectiv urmărit în domeniul managementului calității, în anul 2021, a fost realizat prin dezvoltarea eficientă a Sistemului de Management al Calității și orientarea acestuia pe principiile strategice ale Universității, aducându-și aportul la atingerea obiectivelor strategice universitare.

SMC este organizat și funcționează cu respectarea cerințelor/prevederilor Codului Educației, standardelor de calitate privind asigurarea calității educației și standardului SR EN ISO 9001:2015, pentru îmbunătățirea continuă a standardelor de calitate la nivel instituțional.

șef Departament Audit Intern Olga Iurco / 24.02.2022