



RAPORT DE AUDIT INTERN ÎN DOMENIUL CALITĂȚII

Nr. 1 data 28.09.2022

1. Zonă auditată:	Universitatea Titu Maiorescu Site 1- București, Str. Dâmbovnicului 22 – Rectorat; Site 2 - București, Str. Gheorghe Petrașcu nr. 67A: Facultatea de Medicină, Facultatea de Medicină Dentară și Biblioteca IOR; Site 3: București, Bd. Gh. Șincai nr.16: Facultatea de Farmacie; Site 4: București, Calea Văcărești nr.187 (Corpul V): Facultatea de Drept București, Facultatea de Psihologie, Biblioteca "Avram Filipaș"; Site 5: București, Calea Văcărești nr.189 (Corpul M): Facultatea de Finanțe-Bănci, Contabilitate și Administrarea Afacerilor, Facultatea de Științele Comunicării și Relații Internaționale, Facultatea de Informatică, Cantina-restaurant, Clubul studențesc TM Club Caffé; Site 6: Tg. Jiu, B-dul Ecaterina Teodorescu nr.100: Facultatea de Drept și Științe Economice Tg. Jiu și Facultatea de Asistență Medicală Tg. Jiu; Site 7. București, Bd. Gheorghe Șincai, nr. 16: Căminul studențesc C3 și Căminul studențesc C5.
Procese auditate:	Planificare strategică Managementul performanței, Managementul Calității Învățământ Cercetare științifică și valorificarea rezultatelor acesteia Managementul actelor de studii și documentelor universitare Procese de asigurare a vieții studențești Managementul relațiilor internaționale Managementul activităților financiare Managementul resurselor umane și salarizare Managementul activităților administrative Managementul activităților IT&C
2. Obiectivul auditului:	Evaluarea conformității activităților și proceselor desfășurate în cadrul Universității Titu Maiorescu în raport cu cerințele standardului SR EN ISO 9001:2015 în scopul de a reprezenta care este stadiul curent de funcționare al Sistemului de Management al Calității
3. Criterii de audit:	Cerințe ale SR EN ISO 9001:2015: Sisteme de management al calității. Cerințe Regulile adoptate de Universitatea Titu Maiorescu pentru susținerea Sistemului de Management al Calității descrise în Manualul Calității, Regulament de organizare și funcționare al UTM, regulamente, metodologii, fișe de proces, proceduri de sistem și operaționale.



4. Echipa de audit - Auditor Șef - Auditori	Carmen Trăistaru – LIBRA QUALITY CONSULT SRL Alexandra Badea – Biroul Managementul Calității din cadrul Universității Titu Maiorescu
5. Persoane contactate (auditați):	Rector UTM - Prof. univ. dr. Daniel COCHIOR RSMC - Conf. univ. dr. Ioana Duca Prorector Cercetare - Prof. univ. dr. Titi Paraschiv Prorector Relații Internaționale - Conf. univ. dr. Ioana Manea Director IOSUD - Prof. univ. dr. Nicolae Voiculescu Decan Facultatea de Drept - Conf. univ. dr. Manuela Tabaras Decan Facultatea de Informatică – Conf. univ. dr. Iustin Priescu Decan Facultatea de Psihologie – Prof. univ. dr. Viorel Iulian Tănase Decan Facultatea FBAA – Prof. univ. dr. Ionica Oncioiu Decan Facultatea SCRI - Prof. univ. dr. Sorin Ivan Decan Facultatea de Drept și Științe Economice Tg. Jiu – Lect. univ. dr. Cristian Draghici Decan Facultatea de Medicină - Conf. univ. dr. Elena Rusu Decan Facultatea de Medicină Dentară - Conf. univ. dr. Anna Maria Pangică Decan Facultatea de Farmacie - Conf. univ. dr. Roxana Colette Sandulovici Decan Facultatea de Asistență Medicală Tg. Jiu – Lect. univ. dr. Liviu Martin; Director Departament pentru programe de pregătire prin Rezidențiat - Lect. univ. dr. Moldovan Cosmin Director Departament ID - Avocat Lector dr. Madalina Irena Voiculescu Director Economic – ec. Elena Neagu Director Resurse Umane și Salarizare – Miruna Mărgărit Direcția Tehnic – Administrativă, Social - Genoveva Alecu Manager Cămine - Laurențiu Coman Manager Cămină – Cosmin Miron Director Tehnologia Informației & Comunicații – Ana Maria Perpelea Departament Relații Internaționale – Sandra Vasilescu Manager Biblioteca Avram Filipaș - Bibliotecar Mihaela Petcu Secretar General - Lect. univ. dr. Teofil Panc Departament Proiecte cu finanțare externă – Mihaela Aroiu Oficiul Juridic – Jurist Maria Merișan Biroul Protecția datelor cu caracter personal – Florentina Grigore Arhivă – Iulian Gheorghe Biroul de Comunicare, Marketing, PR – Steinu Alexandru, Nadia Nofal



6. Constatări referitoare la eficacitatea SMC și la performanța acestuia:

Auditul intern s-a desfășurat în conformitate cu Planul de audit nr.1/06.09.2022, în perioada 14-26.09.2022, evaluându-se toate procesele care susțin Sistemul de Management Calitate din cadrul Universității Titu Maiorescu (UTM) și toate structurile organizatorice implicate în funcționarea acestora. Evaluarea s-a realizat în mod independent, asigurându-se obiectivitatea și aplicându-se metodologia stabilită prin *Procedura de sistem – Auditul intern al Sistemului de management al calității*, asigurându-se totodată îndeplinirea obiectivelor de audit stabilite. Graficul auditului menționat în planul de audit a fost respectat în totalitate, toate persoanele fiind disponibile pentru interviuri și foarte cooperante în ceea ce privește furnizarea de informații documentate privind modul de planificare, realizare, monitorizare a activităților desfășurate.

Domeniul auditului l-a reprezentat:

1. Educație universitară/ formare profesională pentru:
 - Programe de studii universitare de licență (învățământ cu frecvență și la distanță),
 - Programe de studii universitare de master (învățământ cu frecvență),
 - Programe de studii universitare de doctorat în domeniile Drept, Medicină și Medicină Dentară,
 - Cursuri postuniversitare de formare și dezvoltare continuă,
 - Programe de pregătire prin rezidențiat în domeniile Medicină și Medicină Dentară,
 - Formare psihopedagogică în vederea certificării competențelor pentru profesia didactică,
 - Programul pregătitor de învățare a limbii române de către cetățenii străini (1 an).
2. Cercetare științifică;
3. Furnizare de servicii sociale (cămine, cantină).

Aspecte constatate:

Proiectul de implementare a sistemului de management al calității în cadrul UTM a debutat în luna martie 2022, parcurgându-se etapele de documentare și implementare ale acestuia.

La nivelul UTM s-a constituit o comisie pentru implementarea și funcționarea Sistemului de Management al Calității, alcătuită din funcții relevante cu roluri și responsabilități în funcționarea, raportarea și analiza Sistemului de Management al Calității (SMC). A fost creat Biroul Managementul Calității și a fost desemnat Reprezentantul Conducerii pentru SMC cu autoritate în funcționarea SMC.

Prin Strategia de Dezvoltare a Universității Titu Maiorescu pentru 2020-2024 aprobată de Consiliul de Administrație în 25.05.2021 s-a realizat o analiză a contextului în care UTM activează luându-se în considerare atât aspectele interne (valorile, cultura, resursele UTM) cât și aspectele externe (internaționalizarea, digitalizarea, cadrul legislativ etc). În corelație cu acest context, au fost identificate și analizate părțile interesate și cerințele acestora care pot influența sau pot fi influențate de performanța instituției. Toate acestea împreună cu domeniul de aplicare al SMC au fost documentate în *Manualul Calității*.

SMC a fost construit pe o rețea de procese a caror succesiune și interacțiune este evidențiată în *Harta Proceselor*. Pentru fiecare proces au fost determinate obiective, riscuri și măsuri de tratare a acestora documentate în fișe de proces..



În corelație cu *Politica în domeniul calității* aprobată de Rectorul UTM în Decembrie 2021, s-a stabilit un Program de Management cu obiective, ținte și planuri de acțiune pentru atingerea acestora pe perioada următorilor 2 ani universitari.

Riscurile care ar putea afecta atingerea obiectivelor stabilite au fost identificate și înregistrate în Registrul Riscurilor, determinându-se măsuri adecvate pentru diminuarea impactului sau probabilității de apariție.

Documentarea proceselor și modului de funcționare a SMC a reprezentat un proces amplu realizat prin implicarea tuturor funcțiilor de conducere din cadrul universității. Astfel au fost elaborate fișe de proces și proceduri de sistem / operaționale; au fost actualizate regulamente de funcționare, metodologii, ghiduri. Acest proces va continua și în perioada următoare, astfel încât până la evaluarea instituțională pentru obținerea reacreditării UTM să poată fi disponibile, în variantele actualizate, pe website-ul universității toate informațiile relevante cerute de standardele ARACIS.

În conformitate cu Legea Arhivelor Naționale nr. 16/1996 (cu modificările și completările ulterioare) a fost angajată o persoană competentă pentru arhivarea înregistrărilor și documentelor și a fost elaborat un Nomenclator Arhivistic care urmează să fie aprobat de către Consiliul de Administrație și înaintat către Arhivele Naționale. De asemenea, se are în vedere mutarea arhivei din copul V în corpul M, pentru constituirea unei singure arhive la nivelul Universității, asigurându-se în continuare condiții corespunzătoare, protejând documentele împotriva distrugerii, degradării, sustragerii.

În corelație cu noua Organigramă a UTM au fost actualizate majoritatea fișelor de post pentru angajați, cu toate acestea pentru anumite funcții administrative responsabilitățile nu au fost actualizate în concordanță cu noua Organigramă, fapt pentru care s-a înregistrat o neconformitate descrisă în Raportul de neconformitate nr. 1.

În cadrul UTM se alocă resurse pentru funcționarea proceselor asigurându-se infrastructura și mediul de lucru corespunzător dar și resurse umane calificate atât pentru procese didactice cât și pentru cele administrative. UTM deține un patrimoniu semnificativ constituit din clădiri destinate învățământului, alte mijloace fixe (dotări cu aparatură de laborator, echipamente IT etc.), precum și obiecte de inventar, pentru a asigura studenților accesul la un proces de învățământ de calitate, în concordanță cu prevederile planurilor de învățământ și cu numărul de studenți școlarizați. Toate spațiile utilizate pentru activități didactice și de cercetare (săli de curs, de seminar, laboratoare, săli destinate cercetării științifice, o cantină - restaurant pentru studenți, Centru pentru Diagnostic și Tratament în colaborare cu Rețeaua Privată) sunt în proprietatea Universității Titu Maiorescu.

O preocupare majoră a Universității o constituie dezvoltarea continuă a bazei materiale. Sunt planificate și realizate investiții de mare anvergură care vizează lucrări de construire și modernizare ale clădirilor în scopul creșterii eficienței energetice, formarea unui campus medical universitar prin construirea unui spital etc. Recent, au fost montate panouri solare pentru reducerea consumului energetic, acțiune care va continua și în perioada următoare. Începând cu noul an universitar, Facultatea de Medicină va desfășura procesele de învățământ și cercetare în noul sediu cu săli de curs și laboratoare moderne iar la corpul V, aproape ca s-au finalizat lucrările de modernizare (reabilitare și supraetajare).

Universitatea are în desfășurare un amplu proces de informatizare care vizează modernizarea soluțiilor de infrastructură hardware și software utilizate, atât în procesul educațional, cât și în activitatea managerială și operațională. De curând, în cadrul Planului Național de Reziliență și Redresare, UTM a obținut aprobarea unui proiect de digitalizare care vizează atragerea din fonduri europene a cca 2,6 milioane de Euro.



Anul universitar 2021-2022 s-a încheiat iar pregătirile pentru începerea noului an sunt aproape de final. În Raportul Rectorului privind stadiul implementării obiectivelor strategiei de dezvoltare este evidențiată performanța proceselor educaționale pentru perioada 2021-2022 iar din analiza rezultatelor se pot rezuma următoarele aspecte:

În structura UTM funcționează:

- 10 facultăți cu 24 programe de studii universitare de licență, din care 19 la învățământ cu frecvență (IF) și 5 la învățământul la distanță (ID), cu o capacitate totală de școlarizare în anul I de 2500 de locuri,
- 8 domenii de studii universitare de master cu 23 programe de master, cu o capacitate totală de școlarizare în anul I de 1100 de locuri,
- 3 școli doctorale: Drept, Medicină și Medicină Dentară.
- DSPP asigură programe de formare psihopedagogică pentru cei interesați de cariera didactică, atât pe perioada studiilor universitare, cât și în regim postuniversitar. DSPP gestionează încă două programe postuniversitare – unul în domeniul educației antepreșcolare și unul în domeniul integrării și incluziunii copiilor cu cerințe educaționale speciale în sistemul de învățământ.
- Recent a fost aprobat programul de master Știința Datelor și Inteligența artificială organizat în cadrul Facultății de Informatică.

În UTM nu funcționează programe sau/și domenii de studii universitare neacreditate /neautorizate în conformitate cu reglementările legale în vigoare.

În anul universitar 2021-2022, în facultățile UTM au fost înmatriculați un număr de 9048 studenți în toate cele trei cicluri de studii universitare, față de 8689 studenți înmatriculați în anul universitar 2020-2021.

La ciclul de studii universitare de licență sunt înmatriculați 7788 studenți, dintre care 6332 studenți la forma de învățământ IF și 1456 studenți la forma de învățământ ID.

La ciclul de studii universitare de master sunt înmatriculați 1089 studenți.

La ciclul de studii universitare de doctorat sunt înmatriculați 171 de studenți doctoranzi, dintre care 78 la Școala doctorală Drept, 56 la Școala doctorală Medicină și 37 la Școala doctorală Medicină Dentară.

Analiza conținutului programelor de studii reprezintă o preocupare permanentă în cadrul procesului de învățământ și se bazează pe modernizarea curriculum-urilor prin adaptarea permanentă a conținutului disciplinei la nivelul actual de evoluție a domeniului științific respectiv. Acest proces are drept scop identificarea competențelor operaționale furnizate studenților de fiecare disciplină în concordanță cu Codul Ocupațiilor din România (COR) sau International Standard Classifications of Occupations (ISCO-08).

Managementul UTM alocă pentru realizarea cercetării resurse instituționale și facilitează accesul la baze de date relevante pentru fiecare domeniu de studii, susținând instituțional inițiativele de accesare a fondurilor destinate cercetării prin programul cadru Horizon 2021 – 2027 al Uniunii Europene și prin Planul Național de Redresare și Reziliență. Cercetarea științifică din UTM este structurată pe domenii prioritare, cu asigurarea interdisciplinarității. Activitatea de cercetare științifică este coordonată de Prorectorul pentru activitatea de cercetare științifică și constă în proiecte de cercetare, atât la nivelul facultăților, cât și la nivelul celor două institute de cercetare din cadrul UTM: Institutul de Studii, Cercetare, Dezvoltare și Inovare (ISCDI) și Institutul de Cercetări Medicale "Acad. Nicolae Cajal".

Dezvoltarea dimensiunii internaționale a procesului de predare/învățare reprezintă o altă preocupare a conducerii UTM și se materializează sub coordonarea Departamentului Relații Internaționale a tuturor



facultăților și departamentelor prin acțiuni precum: implementarea programelor de studii în limba engleză, programe de studii în parteneriat cu alte universități de prestigiu (joint degree), programul Erasmus+ - participarea la mobilități atât a cadrelor didactice implicate în programele cu predare în limba engleză, cât și a tuturor celor care doresc să identifice teme comune de cercetare și colaborare internațională.

Sunt create instrumente pentru evaluarea satisfacției părților interesate privind realizarea tuturor proceselor principale: învățământ, cercetare, asigurarea calității vieții studentești, managementul actelor de studii și relațiilor internaționale. Astfel, în perioada iulie-august s-au dezvoltat și distribuit chestionare de evaluare către cca 2000 de absolvenți și 10.000 de studenți iar rezultatele evaluării acestora vor fi prezentate la analiza de management. Totuși, aspectul negativ al feedbackului părților interesate nu este reprezentat în conformitate cu *Procedura de sistem Controlul neconformităților și acțiuni corective*, o situație a reclamațiilor și sesizărilor pentru anul universitar 2021-2022 nefiind disponibilă. Acest aspect a fost consemnat ca neconformitate și a fost înregistrat în Raportul de neconformitate nr.2, anexă a prezentului raport de audit.

În cadrul UTM, în lunile august-septembrie 2022 au fost organizate și realizate acțiuni de instruire și conștientizare a angajaților cu privire la cerințele standardului internațional ISO 9001:2015, respectiv documentele SMC, menținându-se înregistrări adecvate.

7. Neconformități constatate

În cadrul auditului intern au fost identificate 2 neconformități pentru care este necesar să fie implementate corecții și acțiuni corective adecvate.

Acestea sunt descrise în Rapoartele de neconformitate atașate la prezentul raport de audit și se referă la faptul că:

1. *Nu toate fișele de post pentru personalul administrativ au fost actualizate ca urmare a noii Organigrame (ex. Fișe post - angajați Biroul de Comunicare, Marketing, PR, angajați Departament Proiecte cu finanțare externă)*
2. *Situația reclamațiilor, petițiilor pentru anul universitar 2021-2022 nu este disponibilă*

8. Riscuri care pot afecta SMC, identificate de echipa de audit pe parcursul auditului:

Pe parcursul desfășurării auditului, nu au fost identificate riscuri suplimentare față de cele menționate în Registrul Riscurilor/20.07.2022 și de cele generate de neconformitățile identificate, dacă acestea nu ar fi tratate prin acțiuni corective adecvate.

9. Concluziile privind conformitatea/ neconformitatea SMC față de obiectivele și criteriile de audit:

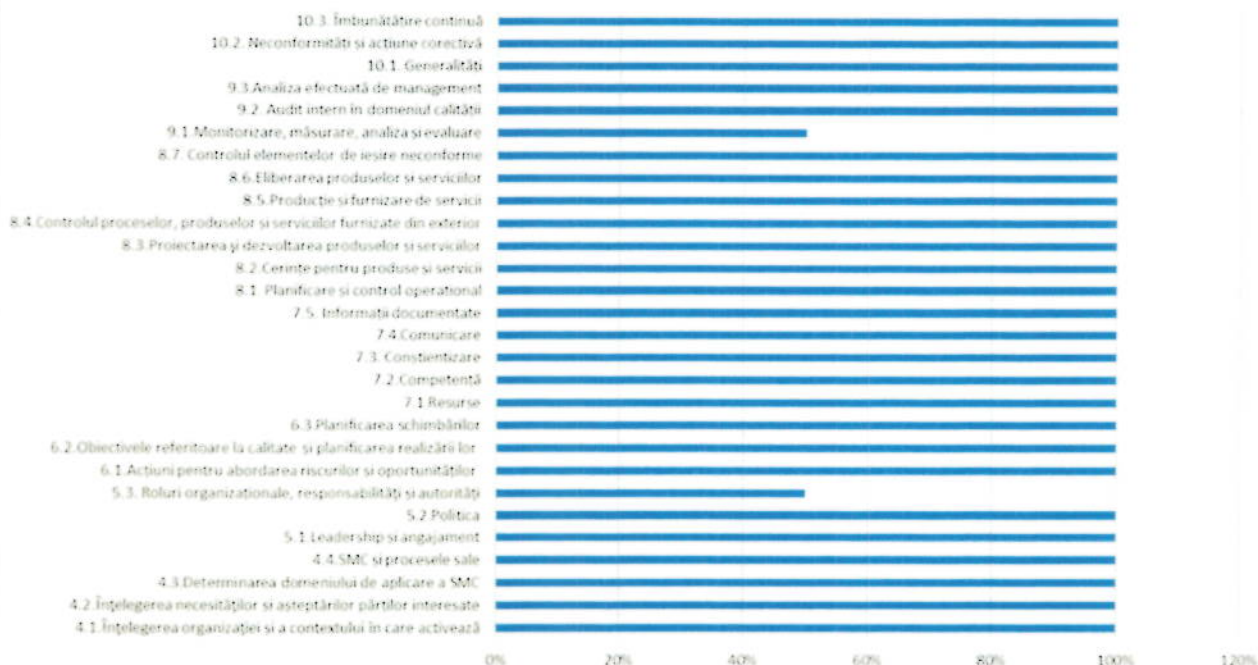
Luând în considerare toate aspectele menționate mai sus, se poate concluziona că Sistemul de Management al Calității proiectat și implementat în cadrul Universității Titu Maiorescu a început să funcționeze cu eficacitate în conformitate cu cerințele standardului internațional ISO 9001:2015 și cu regulile proprii documentate în regulamente, proceduri.

Gradul de conformitate cu ISO 9001 obținut în urma evaluării este de 96%.

Grad de conformitate SMC cu cerințele ISO 9001



Repartiția neconformităților funcție de cerințele ISO 9001:2015



Pentru a obține certificatul de conformitate din partea unui organism extern independent, se impune tratarea neconformităților prin acțiuni corective adecvate.

Pentru dezvoltarea în continuare a SMC se vor lua în considerare recomandările menționate mai jos.

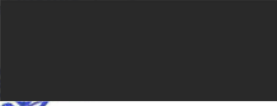
Recomandări:

1. Continuarea activității de revizuire a documentelor SMC astfel încât să fie puse în acord cu *Procedura de sistem privind elaborarea documentelor sistemului de management al calității*.
2. Finalizarea procesului de evaluare a performanțelor angajaților din structurile administrative pentru perioada 2021-2022, cu scopul de a se identifica oportunități de instruire/conștientizare pentru acești angajați, dar și de îmbunătățire a proceselor.
3. Finalizarea *Procedurii de achiziție* și instituirea mecanismului de evaluare a furnizorilor cu menținerea bazei de date a furnizorilor agreați.



4. Actualizarea website-ului instituției cu informații actuale și eventual reorganizarea interfeței cu utilizatorii astfel încât informațiile să fie ușor de găsit și să nu fie redundanțe.
5. Pentru evitarea utilizării numerelor de telefon personale ale secretarelor facultăților în procesul de comunicare cu studenții (care în unele cazuri apar pe website-ul UTM, constituind date cu caracter personal care intră sub incidența Regulamentului GDPR), ar fi utilă dotarea secretarelor cu telefoane mobile, proprietate UTM.
6. Pentru evitarea aglomerărilor și eficientizarea muncii în secretariatele facultăților, se recomandă îmbunătățirea condițiilor de lucru prin reorganizarea birourilor de secretariat astfel încât să nu fie mai mult de 2 posturi într-un birou și eventual crearea unui spațiu de *front office* pentru lucrul cu studenții.
7. Pentru asigurarea unui grad de răspuns cât mai relevant în procesul *Managementul relației cu alumni* privind determinarea gradului de angajabilitate al absolvenților în profesia pe care au absolvit-o – indicator ARACIS – se recomandă crearea facilității de completare online a chestionarului, pe durata așteptării, atunci când solicită eliberarea actelor de studii. (tablete, stander etc)
8. Îmbunătățirea comunicării cu studenții, candidații prin înlocuirea avizierelor cu display-uri digitale.
9. Restricționarea accesului persoanelor străine în depozitele cu reactivi chimici, prin afișarea de afișe aplicate pe ușă, în conformitate cu reglementările legale în vigoare privind controlul substanțelor și amestecurilor periculoase (ex. *Accesul persoanelor neautorizate -interzis*)

10. Difuzare: (entitate, funcție, nume, prenume și semnătură)

Întocmit	Acceptat
Auditor Șef: Carmen Trăistaru	Conducătorul zonei auditate: Rectorul UTM - Prof. univ. dr. Daniel CIOȘHIOAR
Semnătura: 	Semnătura:  
Data: 28.09.2022	Data: