



MANAGEMENT SYSTEMS SOLUTIONS

Доклад от одит

2. Надзорен одит

ISO 9001:2015

St. Cyril and St. Methodius University of Veliko Tarnovo

2, Teodosiy Tarnovski Str.
5003 Veliko Tarnovo
Bulgaria

Самостоятелна локация

Дата на одита:

от: 2018-05-09 до: 2018-05-10

REF No.: 290801

1. Предложение за сертификация

Благодарим Ви за сътрудничеството по време на проведения одит във Вашата организация. Този доклад съдържа резултатите от одита, включително силни страни, възможности за подобряване и слабости. Тези резултати бяха представени пред Вашето ръководство на заключителната среща на одита. Би трябвало да използвате тези резултати за по-нататъшно укрепване на Вашата система за управление. Радваме се да продължим нашето сътрудничество по пътя към устойчив бизнес успех.

ISO 9001:2015

Обща оценка

Системата за управление е в пълна степен ефикасна и удовлетворява изискванията на приложения стандарт/стандарт. Не са идентифицирани несъответствия.

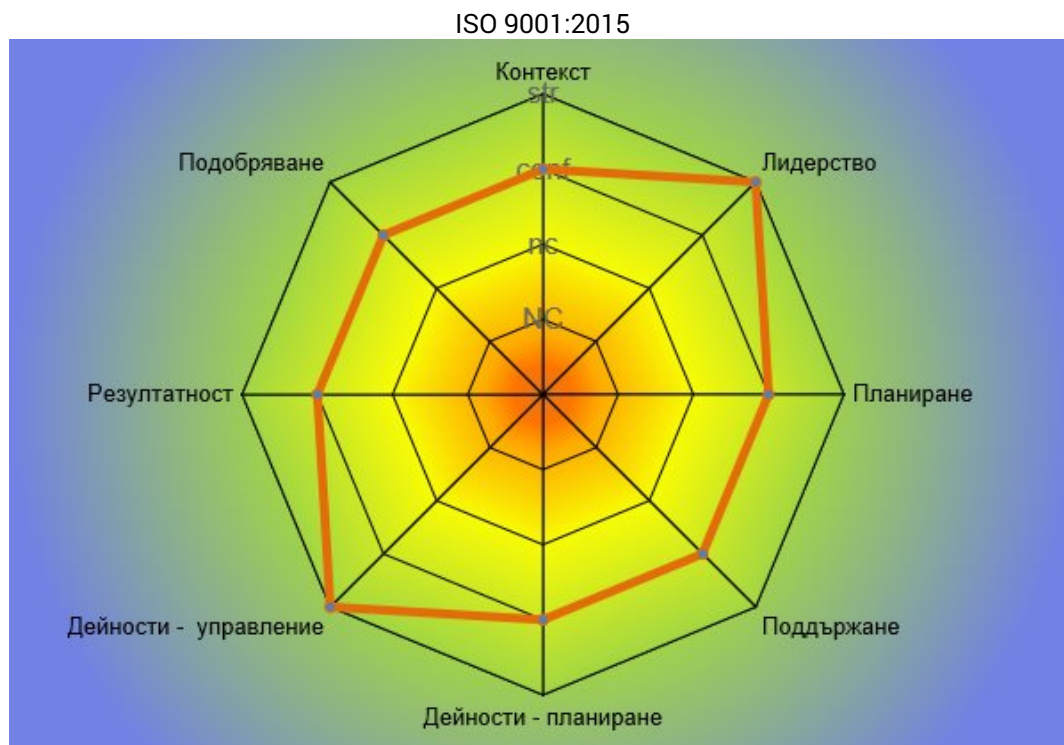
Одиторският екип предлага на DQS по отношение на приложения стандарт:

поддържане на съществуващия сертификат.

2. Резултати от одита

2.1 Резюме

Одиторският екип потвърждава, че организация St. Cyril and St. Methodius University of Veliko Tarnovo е приложила и поддържа система за управление в съответствие с прилагания стандарт/стандарти. Подробните резултати от одита бяха представени, разяснени и, когато бе необходимо - обсъдени с ръководството на организацията по време на заключителната среща. Диаграмата по-долу представя в графичен вид съответните констатации и оценки от одита, които са представени подробно в Раздел 3 на този доклад.



Оценка в 4 степени

NC = Идентифицирано съществено несъответствие, не е доказано съответствие с изискване на стандарта, или има потенциален риск за предоставяне на несъответстващ продукт/услуга до клиента

ps = Идентифицирано несъществено несъответствие, идентифицирани са единични или изолирани дефицити без влияние върху ефикасността на системата

conf = Съответствие, всички изисквания са изпълнени, (с или без потенциал за подобряване)

str = Съответствие, всички изисквания са изпълнени и са идентифицирани съществени силни страни, доказано чрез отлични резултати

Всички констатации от одита се основават на извадкова процедура, с цел получаване на надеждно доказателство за ефикасно прилагане и съответствие на системата за управление. Където е приложимо, констатациите и необходимите планове за коригиращи действия бяха или ще бъдат съгласувани с отговорните ръководители или представители на ръководството, дефинирани са или ще бъдат дефинирани действия за приключване на несъответствията. Възможно е да съществуват и други бизнес аспекти, положителни или отрицателни, които не са били прегледани от одиторския екип. Отговорност на организацията е, да изследва и оцени потенциалното въздействие и обхвата на констатациите, с оглед непрекъснато осигуряване на съответствие с прилагания стандарт/стандарти.

2.2 Силни страни - Надвишаване на изискванията на стандарта/ спецификацията

№.	Стандарт	Изискване	Процес	Твърдение	Оценка
1	ISO 9001:2015	5.1 Лидерство; 5.2 Политика; 5.3 Роли в организацията	Ръководство и ангажимент на ръководството към системата за управление на качеството	Висока отговорност и ангажираност на Академичното ръководство за развитието на университета, довело до финансова стабилност и висок рейтинг в обществото.	Силна страна
2	ISO 9001:2015	8.5 Производство/ услуги; 8.6 Пускане; 8.7 Несъответстващи изходни елементи	Научноизследователска, художественотворческа, изпълнителска и спортна дейност; Учебна дейност	Много добра организация на учебната дейност на всички етапи. Високи показатели при организацията и провеждането на научните изследвания, художественотворческата и спортна дейности. Показатели за това са и успешните акредитации на национално ниво от НАОА.	Силна страна

2.3 Възможности за подобряване и несъответствия

nc = несъществено несъответствие, NC = съществено несъответствие, OFI = Потенциал за подобряване

No.	Стандарт	Изискване	Процес	Твърдение	Оценка
1	ISO 9001:2015	9.1 Наблюдение и измерване	Подобряване	Да продължат контактите с представителите на бизнеса и работодателски организации с цел увеличаване практическата подготовка на студентите.	OFI Потенциал за подобряване

3. Оценка на системата за управление

3.1 Контекст на организацията

ISO 9001:2015

	NC	nc	conf	str	не е одитирано
Организацията е определила външните и вътрешните обстоятелства, които са от значение за нейната крайна цел и нейната способност за постигане на очакваните резултати на системата за управление. (4.1)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Организацията е определила релевантните потребности и очаквания на заинтересованите страни, и е определила кои потребности и очаквания са задължения за спазване. (4.2)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Организацията е определила обхвата на системата за управление, отчитайки приложимите обстоятелства, задължения за спазване, граници, дейности и функции. (4.3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
За всеки процес са ефикасно приложени всички изисквания на стандарта (входни и изходни елементи, критерии, индикатори, ресурси, взаимодействие, отговорности, риск). (4.4)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Съществени промени в структурата и документацията на СУК не са извършвани. Подробно са анализирани интересите на заинтересованите страни с оглед предстоящия прием на студенти и докторанти и изпълнението на държавната поръчка. Дейностите и процесите са запазени.

3.2 Лидерство

ISO 9001:2015

	NC	nc	conf	str	не е одитирано
Висшето ръководство демонстрира лидерство и ангажимент по отношение на СУК и поема отговорност за нейната ефикасност. (5.1)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Политиката по качеството и целите по качеството са определени и разбрани. Те са съвместими с контекста и стратегическата ориентация на организацията. (5.1, 5.2)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Висшето ръководство осигурява насоченост към клиента, включително осъзнаване по отношение на изисквания, рискове, възможности и удовлетвореност на клиента. (5.1)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Функциите, отговорностите и пълномощията в организацията са определени, оповестени и разбрани, и се поддържат от висшето ръководство. (5.3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Актуалната политика по качеството на St. Cyril and St. Methodius University of Veliko Tarnovo е от дата 2016-03-10.

Академичното ръководство е постигнало съществени резултати през надзорния период. Стабилизирано е финансовото състояние на университета, извършена е успешна акредитация на национално ниво "НАОА", изпълнени са държавните поръчки за прием на студенти и докторанти, постигнати са високи успехи в научната, художественитворческата и спортна дейност. Политиката по качеството не е променяна, разпространена е и достъпна за заинтересованите страни.

3.3 Планиране

ISO 9001:2015

	NC	nc	conf	str	не е одитирано
При планирането на системата за управление, организацията е определила рисковете и възможностите. (6.1)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Организацията е планирала подходящи действия във връзка с такива рискове и възможности. (6.1)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Определени са цели по качеството за всички релевантни функции, нива и процеси. (6.2)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Прилага се ефикасно планиране за постигане на целите по качеството, включително потребностите от изменения (кой, кога, какво, как, ресурси, оценяване на резултатите). (6.2, 6.3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Извършено е изменение в процедурата "идентификация и оценка на рискове и възможности". Промяната обхваща три приложения към процедурата. Предприети са действия за оценка на риска по отделните структурни звена. С решение на академичния съвет са планирани и извършени в срок промени в 32 правилника за управление на различни видове дейности.

3.4 Поддържане

ISO 9001:2015

	NC	nc	conf	str	не е одитирано
Необходимите ресурси (хора, инфраструктура, знания на организацията, среда за изпълнение на процесите) включително ресурсите за наблюдение и измерване са определени и са налични. (7.1)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Осигурена е необходимата компетентност и осъзнаване от персонала, който работи под контрол на организацията. (7.2, 7.3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Определена е ефикасна вътрешна и външна комуникация (кой, как, какво, кога). (7.4)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Документираната информация е дефинирана, налична, поддържа се и се управлява, с оглед осигуряване на ефикасност на системата за управление и нейните процеси. (7.5)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Численият състав на факултетите и катедрите е съгласни изискванията на Закона за висшето образование. Поддържа се високо квалифициран състав от професори, доценти и асистенти. Поддържаната инфраструктура е съобразена с наличните факултети и обучавания брой студенти. Открити са 3 нови профилирани кабинета за обучение и три офиса за административно обслужване на студентите.

3.5 Дейности

а) Планиране на дейностите

ISO 9001:2015

	NC	nc	conf	str	не е одитирано
Всички оперативни процеси, необходими за удовлетворяване на изискванията към продуктите и услугите, включително специфичните клиентски изисквания, се планират, са внедрени и управлявани ефикасно. (8.1)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ефикасна комуникация с клиентите осигурява, че всички релевантни изисквания, свързани с продукти и услуги, се определят, преглеждат и потвърждават. (8.2)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Организацията е създала, внедрила и поддържа ефикасен процес за проектиране и разработване, с оглед осигуряване на последващо предоставяне на съответстващ продукти и услуги. (8.3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Предоставените от външни доставчици процеси, продукти и услуги, се управляват ефикасно, включително избор и оценка на външните доставчици. (8.4)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ежегодно се разработват и приемат от академичния съвет графици за провеждане на учебната дейност, изпитни сесии, научни конференции и семинари. Специално се акцентува върху планирането на приема на студенти и докторанти. Планират се всички изменения на учебната документация и въвеждането на нови учебни програми.

b) Контрол

ISO 9001:2015

	NC	nc	conf	str	не е одитирано
Организацията е осигурила управлявани условия за всички дейности за производство и предоставяне на услуга, включително за дейности след доставка. (8.5)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Дейностите по наблюдение и измерване са подходящи за поддържане на управлявани условия, включително предотвратяване на човешки грешки. (8.5)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Организацията ефикасно осигурява пускане на съответстващ продукт и услуга чрез планирани мерки. (8.6)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Несъответстващите изходни елементи от процеси се идентифицират и управляват, с цел предотвратяване на непреднамерено използване или доставка. (8.7)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Под ръководството на ресорни зам. ректори и съответни отдели към тях се контролира организацията и провеждането на учебната, научноизследователската, художественотворческата и спортна дейности. Ефикасен е контрола, който се извършва от деканите на факултета и ръководители катедри за качеството на обучение по факултети и катедри. Съществена роля при контрола изпълняват и университетските комисии по управление на качеството.

3.6 Оценяване на резултатността

ISO 9001:2015

	NC	nc	conf	str	не е одитирано
Организацията е определила адекватни мерки за измерване и наблюдение с цел оценяване на резултатността и ефикасността на системата за управление, включително удовлетвореността на клиентите. (9.1)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Анализът и оценката на данни от наблюдението и измерването обхващат всички релевантни аспекти, които са дефинирани от стандарта. (9.1)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Планира се и ефикасно се изпълнява програма за вътрешен одит, от компетентен персонал, с оглед осигуряване на съответствие и пригодност на системата за управление. (9.2)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Висшето ръководство провежда преглед от ръководството с цел осигуряване на непрекъсната пригодност, адекватност и ефикасност на системата за управление, включително съответствие със стратегическата насоченост на организацията. (9.3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Последният преглед от ръководството е проведен на 2018-04-17.

Извършена е голяма по обем работа при анкетирането на студентите в различните направления. Резултатите се обработват от центъра за информационно обслужване. Те се анализират и вземат управленчески решения за подобряване на работата при провеждането на учебния процес. Кариерния център поддържа необходимата обратна връзка с потребителите на кадри - фирми, училища и др.

3.7 Подобряване

ISO 9001:2015

	NC	nc	conf	str	не е одитирано
Организацията определя и подбира възможностите за подобряване и прилага необходимите действия за постигане на очакваните резултати на системата за управление. (10.1)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Рекламациите и предложенията за подобряване се регистрират и обработват ефикасно. (10.2)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Коригиращи действия се прилагат ефикасно и подходящо, елиминират се причините за несъответствия, с идентифициране на риска и оценка на ефикасността на коригиращите действия. (10.2)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Когато са възникнали несъответствия, организацията е реагирала за да осигури контрол и корекция. Дефинираните коригиращи действия от предходния одит са приложени ефикасно. (10.2)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Отчитайки резултатите от анализ, оценка и преглед от ръководството, организацията непрекъснато подобрява пригодността, адекватността и ефикасността на системата за управление. (10.3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Съгласно Закона за ВО, академичното ръководство ежегодно организира и провежда Общо събрание за отчитане изпълнението на мандатната програма. Докладват се постигнатите резултати и се предлагат мерки за подобряване на работата на университета в различните видове дейности.

4. Други резултати от одита

4.1 Извадкова база за персонала

Управленски персонал	5	в това число интервюирани	3	= 60%
Служители без управленски пълномощия	789	в това число интервюирани	20	= 3%
Общ брой служители	794	в това число интервюирани	23	= 3%

От момента на планирането на одита, общият брой на персонала не е променен.

4.2 Одитирани смени

Работи ли се на многосменен режим? да не

4.3 Списък на релевантните процеси

Процес:	Индикатори за резултатност:	Бележки	одитирано
Подобряване			да
Ръководство и ангажимент на ръководството към системата за управление на качеството			да
Учебна дейност			да
Управление на ресурсите			да
Проектна дейност			да
Управление на процеси, продукти и услуги, изпълнявани от външни доставчици или предоставени от заинтересовани лица			да
Научноизследователска, художественотворческа, изпълнителска и спортна дейност			да
Оценяване на резултатността			да

4.4 Допълнителни локации в обхвата на сертификата

Ref.No.	Име	Адрес	Служител и	Стандарт
290801	Филиал гр. Враца	гр. Враца, Университетски комплекс, корпус 1 ет. 3	22	ISO 9001:2015
Обхвати: Обучение, научноизследователска, художественотворческа, изпълнителска и спортна дейност. Обучение, научноизследователска, художественотворческа, изпълнителска и спортна дейност.				
290801	Педагогически колеж гр. Плевен	гр. Плевен, "ъл." Н.Петков" 18	18	ISO 9001:2015

Ref.No.	Име	Адрес	Служител и	Стандарт
Обхвати: Обучение,научноизследователска,художественотворческа,изпълнителска и спортна дейност. Обучение,научноизследователска,художественотворческа,изпълнителска и спортна дейност.				

5. Следващи стъпки

5.1 Процес за приключване на несъответствия

Не са идентифицирани несъответствия.

5.2 Планиране на следващия одит

Вид на следващия одит:	Ресертификационен одит
Планова дата на следващия одит: (необвързваща оценка за брой дни)	2019-04-01 - 2019-04-30 (седмица или месец, ако е приложимо) за 4 одитни дни, изпълнени от 2 одитори
Предвиденото време за проверка на плановете за коригиращи действия при следващия одит/година е:	N/A
Основният фокус ще бъде върху следните теми:	няма

6. Данни за одита и сертификацията

6.1 Данни за сертификацията

Актуален обхват на сертификацията	ISO 9001:2015: Образователна, научноизследователска, художественотворческа, изпълнителска и спортна дейност в ОКС – професионален бакалавър, бакалавър и магистър, в ОНС „доктор” и повишаване квалификацията на специалисти с висше образование.
Актуален обхват на английски език	ISO 9001:2015: Educational, research, artistic, performing and sporting activities in academic degrees Bachelor in Foundation Phase, Bachelor, Master, Doctor and for up-skilling of graduated specialists.
Основен SIC / IAF / EA code	EAC 37

6.2 Сертификати, лого и тяхната употреба

- Съществуващият сертификат или проект за сертификат, включително описанието на обхвата, бе прегледан и оценен като точен и подходящ.
- Символите и логата на DQS, акредитиращите органи и IQNet се използват по подходящ начин

6.3 Изменения, идентифицирани по време на одита



Вид на промяната	Съществуваща информация в базата данни на DQS	Нова информация, получена по време на одита
Обхват на английски език ISO 9001:2015	Educational, research, artistic, performing and sporting activities in academic degrees Bachelor in Foundation Phase, Bachelor, Master, Doctor and for up-skilling of graduated specialists.	Educational, research, artistic, performing and sporting activities in academic degrees Bachelor in Foundation Phase, Bachelor, Master, Doctor and for up-skilling of graduated specialists.

Моля информирайте незабавно DQS при съществени промени във Вашата система за управление. След анализ на промените ние ще Ви информираме за възможните въздействия върху Вашата сертификация.

6.4 Изпълнение на плана и целите на одита

- Целите и планът за одита бяха изпълнени без изменения

6.5 Данни за одита

Име на организацията (клиента):	St. Cyril and St. Methodius University of Veliko Tarnovo
Поделение	
Основен адрес:	2, Teodosiy Tarnovski Str., 5003 Veliko Tarnovo, Bulgaria
Ref. No.:	290801
Вид одит:	2. Надзорен одит
Периодичност на надзорните одити (мес.):	12
Дата на одита:	2018-05-09 до 2018-05-10
Общ брой одитни дни:	2.9
Дата на последния одит Етап 1:	
Дата на предходния одит Етап2 / Първоначален одит	2017-04-26 до 2017-04-28
Изключени изисквания, ако е приложимо:	няма
Общ брой на персонала за посочения погоре Ref. No.	794

6.6 Данни за контакт

Висше ръководство: Христо Бонджолов
Телефон: 359 62 62 01 89
E-Mail: rector@uni-vt.bg

Представител на ръководството: Вихрен Бузов
Телефон: 062 618236
E-Mail: v.buzov@g.mail.com

Водещ одитор: Iliia Nemigenchev
Дни за одит: 1.45
Телефон: +359 66 26453
E-Mail: inemigenchev@dqsbg.com

Ко-одитор: Iliya Zhelezarov
Дни за одит: 1.45
Телефон: +359 66 38959
E-Mail: izhelezarov@dqsbg.com

Лице от DQS за обслужване на клиента: Veselin Shopov
Телефон: 0889153282
E-Mail: shopov@dqsbg.com

Докладът изготвен на: 13 May 2018

Водещ одитор: Iliia Nemigenchev

Този доклад е предаден на ръководството на одитираната организация на 2018-05-14

връчен лично в електронен вид по друг начин (да се посочи)

Отговорност

DQS си запазва правото на собственост върху този доклад. Съдържанието на този доклад и всички информации, получени във връзка с одита и сертификацията на одитираната организация, се третира като конфиденциални и няма да се разкриват пред трети лица. Изключение за разкриване, например за акредитиращ орган – вижте „Правила за оценяване и сертификация на DQS“.

Този доклад е окончателен от одитния екип, освен ако не получите различна информация от DQS до 14 дни след последния ден на одита. Предложението на одиторския екип предстои да бъде прегледано и одобрено от технически експерти по сертификация на DQS, които вземат обвързващо решение относно сертификацията. Процедурата за обжалване е определена в „Правила за оценяване и сертификация на DQS“. В случай че DQS получи информация, която показва несъответствие на сертифицираната система за управление, DQS ще уведоми своевременно сертифицираната организация и ще инициира разследване и оценка на тази информация.

Получатели:

DQS

St. Cyril and St. Methodius University of Veliko Tarnovo