



MANAGEMENT SYSTEMS SOLUTIONS

Доклад от одит

1. Надзорен одит

ISO 9001:2015

ВЕЛИКОТЪРНОВСКИ УНИВЕРСИТЕТ " Св. Св. КИРИЛ И МЕТОДИЙ "

филиал гр. Враца, Педагогически колеж гр. Плевен
ул." Теодосий Търновски " 2
5003 Велико Търново
България

Дата на одита:

от: 2017-04-26 до: 2017-04-28

REF No.: 290801

1. Предложение за сертификация

Благодарим Ви за изпълненото с доверие сътрудничество по време на проведеня 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, и Вие можете да ги ползвате за повишаване на ефикасността на Вашата система за управление. Радваме се, че имаме възможността 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.

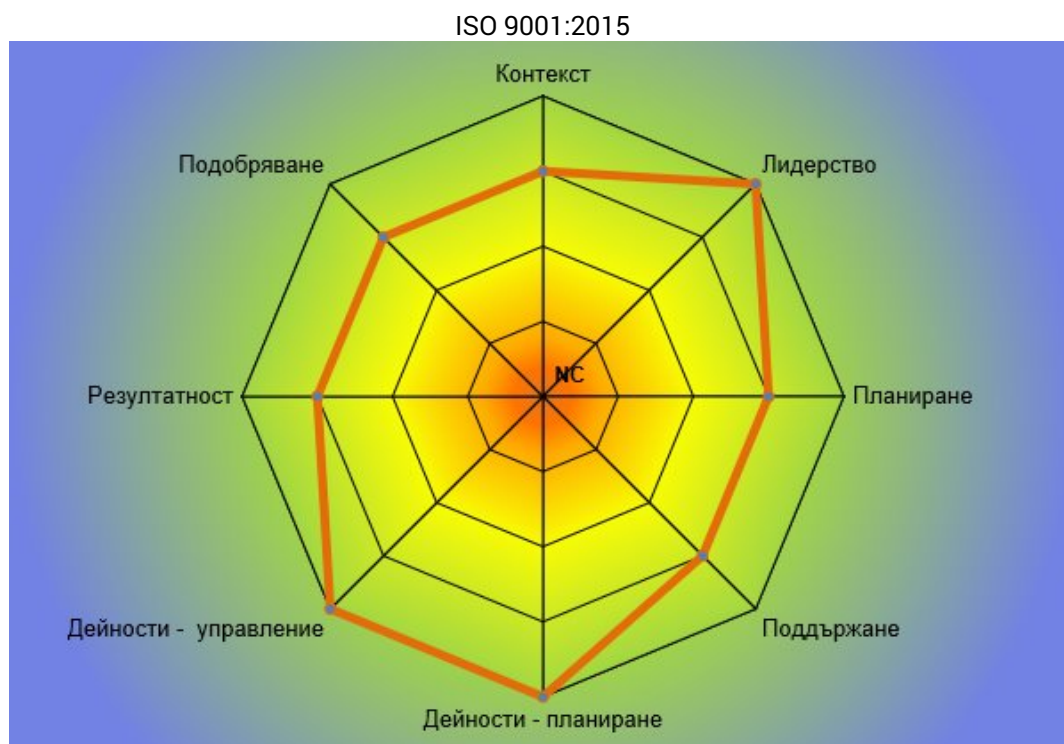
Одиторският екип предлага на DQS по отношение на приложения стандарт:

поддържане на съществуващия сертификат.

2. Резултати от одита

2.1 Executive summary

Одиторският екип потвърждава, че организация ВЕЛИКОТЪРНОВСКИ УНИВЕРСИТЕТ " Св. Св. КИРИЛ И МЕТОДИЙ " 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 нива

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

nc = 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

No.	Стандарт	Изискване	Процес	Твърдение	Оценка
1	ISO 9001:2015	5.1 Лидерство; 5.2 Политика; 8.3 Проектиране и разработване; 8.5 Производство/услуги; 10.1 Подобряване на резултатността	Подобряване; Ръководство и ангажимент на ръководството към системата за управление на качеството; Учебна дейност	1. Висока рейтингова оценка на ВТУ при проучвания от обществени медии. Регулярна акредитация от НАОА. Изпълнение на държавната поръчка. Развитие на структурата на ВТУ с нови факултети и специалности.	Силна страна

2.3 Възможности за подобряване и несъответствия

No.	Стандарт	Изискване	Процес	Твърдение	Оценка
1	ISO 9001:2015	8.3 Проектиране и разработване; 8.5 Производство/ услуги	Учебна дейност	Да се подобри контрола при регистриране на учебната документация - учебни планове. На лице е рисков фактор за допускане на грешки при проверката и регистрацията на учебните планове от ЦУК.	OFI Потенциал за подобряване
2	ISO 9001:2015	8.4 Външни доставчици	Управление на процеси, продукти и услуги, изпълнявани от външни доставчици или предоставени от заинтересовани лица	Желателно е периодично да се извършва оценка на качеството на предоставената услуга от външни доставчици.	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, релевантни за нейното предназначение и стратегическа ориентация. (4.1)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Организацията е определила заинтересованите страни и техните очаквания, релевантни за нейната способност да изпълнява изискванията на клиентите и регулаторните органи. (4.2)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Организацията е определила своя обхват и всички релевантни процеси за нейната система за управление. Определеният обхват е точен и подходящ. (4.3, 4.4)	<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"/>

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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Актуалната политика по качеството на ВЕЛИКОТЪРНОВСКИ УНИВЕРСИТЕТ " Св. Св. КИРИЛ И МЕТОДИЙ " е от дата 2017-02-24.

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"/>

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"/>

Перманентно наблюдение на дейността от НАОА.

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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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 checked="" type="checkbox"/>	<input 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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 2017-04-20.

Перманентно.

3.7 Подобряване

ISO 9001:2015

	NC	nc	conf	str	не е одитирано
Организацията идентифицира и избира възможности за подобряване и прилага необходими действия, по отношение на удовлетвореност на клиентите, нежелани въздействия, а така също и по отношение на ефикасността на системата. (10.1)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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, елиминират се причините за несъответствия, и идентифицирането на риска се актуализира съответно. (10.2)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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"/>

Ежегоден анализ и отчитане на работата на катедрените, факултетните съвети, академичен съвет и провеждане на общи събрания.

4. Други резултати от одита

4.1 Извадкова база за персонала

Управленски персонал	8	в т. число интервюирани	8	= 100%
Служители без управленски пълномощия	790	в т. число интервюирани	21	= 3%
Общ брой служители	798	в т. число интервюирани	29	= 4%

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

4.2 Одитирани смени

Does the organization work in multiple shifts? да не

4.3 Списък на релевантните процеси

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

Целите са постигнати: Колко често се постигат целите?
 Да = 100% от всички около 100%
 В голяма степен = над 85%
 Отчасти = над 50%
 Не = под 50%





4.4 Further locations of certificate scope

Ref.No.	Име	Адрес	Employees		
501711	филиал	Учебен комплекс - корпус 1	23		
Activities: Обучение по образователни програми бакалавър,магистър					
501710	Педагогически колеж	ул." Никола Петков" 18	17		
Activities: Обучение на ниво професионален бакалавар.					

5. Следващи стъпки

5.1 Процес за приключване на несъответствия/ констатации

Несъответствията, идентифицирани по време на одита, трябва да бъдат приключени с доказателство за ефикасност в дефинирания срок. Незакритите несъответствия застрашават съответствието на сертифицираната система за управление. Ако несъответствия не бъдат приключени, съществуващата сертификация може да бъде временно прекратена или отнета.

	По време на одита може да бъдат идентифицирани несъответствия. Те се документират и докладват на клиента колкото е възможно скоро, най-късно при заключителната среща. Отговорност на клиента е, да определи и приложи коригиращи действия за приключване на несъответствието.	2017-04-28
	Възможно най-скоро и в срок 20 дни след одита, незабавните мерки и анализът на причините трябва да бъдат представени на водещия одитор за оценка, заедно със съответните доказателства.	2017-05-18
	Възможно най-скоро и в срок 60 дни след одита, системните коригиращи действия и тяхната верификация трябва да се предоставят на водещия одитор за оценка, заедно със съответните доказателства.	2017-06-27
	Възможно най-скоро и в срок 90 дни след одита, водещият одитор ще оцени ефикасността на системните коригиращи действия посредством преглед на доказателства. При съществени несъответствия този преглед трябва да стане с допълнителен одит на място в организацията. При несъществени несъответствия този преглед може да бъде извършен или с допълнителен одит на място, или чрез дистанционна проверка на доказателства, като например записи.	2017-07-27

Необходима е проверка на несъответствията на място чрез допълнителен одит: да не

Идентифицираните потенциални възможности за подобряване трябва да бъдат оценени вътрешно в организацията и да бъдат включени в процеса на непрекъснато подобряване, ако се прецени че са полезни.

5.2 Планиране на следващия одит

Вид на следващия одит:

Планова дата на следващия одит: 2018-04-23 - 2018-04-25
(необвързваща оценка за брой дни) (седмица или месец, ако е приложимо)

за 5 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: Оценка ефикасността на системата съгласно изискванията на стандарта.

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 бакалавар, бакалавар и магистър в ОНС доктор и повишаване на квалификацията на специалисти с висше образование
Актуален обхват на английски език	ISO 9001:2015: Образователна, научноизследователска, художественотворческа, изпълнителска и спортна дейност в ОКС - професионален бакалавар, бакалавар и магистър в ОНС доктор и повишаване на квалификацията на специалисти с висше образование
Основен SIC / IAF / EA code	EAC37

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
Customer name	St. Cyril and St. Methodius University of Veliko Tarnovo	ВЕЛИКОТЪРНОВСКИ УНИВЕРСИТЕТ " Св. Св. КИРИЛ И МЕТОДИЙ "
Division	Няма налични данни	филиал гр. Враца, Педагогически колеж гр. Плевен
Улица	2, Teodosiy Tarnovski Str.	ул." Теодосий Търновски " 2
Страна	Bulgaria	България
Homepage	Няма налични данни	www.uni-vt.bg
Бизнес сектори на клиента	EAC 37	EAC37
Място	Veliko Tarnovo	Велико Търново
Брой персонал	842	798

Моля информирайте незабавно DQS за 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):	ВЕЛИКОТЪРНОВСКИ УНИВЕРСИТЕТ " Св. Св. КИРИЛ И МЕТОДИЙ "
Division	филиал гр. Враца, Педагогически колеж гр. Плевен
Основен адрес:	ул." Теодосий Търновски " 2, 5003 Велико Търново, България
Ref. No.:	290801
Вед одит:	1. Надзорен одит
Периодичност на надзорните одити(мес.):	12
Дата на одита:	2017-04-26 до 2017-04-28
Общ брой одитни дни:	5
Дата на последния одит Етап 1:	2016-04-22
Дата на предходния одит:	2016-04-25 до 2016-04-28
Исключени изисквания, ако е приложимо:	
Общ брой на персонала, обхванат към момента от сертификацията:	798

6.6 Данни за контакт

Висше ръководство:	Христо Бонджолов
Телефон:	+359 62618354
E-Mail:	rector@uni-vt.bg
Представител на ръководството:	Розалия Кузманова-Карталова
Телефон:	+359 62620189
E-Mail:	kuzmanova@uni-vt.bg
водещ одитор:	Илия Немигенчев
Дни за одит:	3
Телефон:	0878378745
E-Mail:	inemigenchev@dgsbg.com
одитор:	Илия Железаров
Дни за одит:	3
Телефон:	066 800224
E-Mail:	izhelezarov@dgsbg.com
DQS лице за обслужване на клиента:	Веселин Шопов
Телефон:	+359 66806216
E-Mail:	dqs-bg@mbox.contact.bg

Докладът изготвен на: 03 May 2017

Водещ одитор: Илия Немигенчев

Този доклад е предаден на ръководството на одитираната организация на 2017-05-03

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

Отговорност

DQS си запазва правото на собственост на този доклад. Съдържанието на този доклад и всички информации, получени във връзка с одита и сертификацията на одитираната организация, се третират 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 се счита за окончателен от одитния екип, освен ако не получите противна информация от DQS в рамките на 14 дни след последния ден на одита. Предложението на одиторския екип е предмет на преглед и одобрение 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

ВЕЛИКОТЪРНОВСКИ УНИВЕРСИТЕТ " Св. Св. КИРИЛ И МЕТОДИЙ "