



ДОКЛАД

РЕСЕРТИФИКАЦИОНЕН ОДИТ ISO 9001:2015

ВЕЛИКОТЪРНОВСКИ УНИВЕРСИТЕТ "СВ. СВ. КИРИЛ И МЕТОДИЙ"

УЛ. "ТЕОДОСИЙ ТЪРНОВСКИ" 2
5003 ВЕЛИКО ТЪРНОВО
БЪЛГАРИЯ

Дата на одита:
от: 25.04.2016 до 28.04.2016

Ref No 290801

1 Предложение за сертификация

Благодарим Ви за изпълненото с доверие сътрудничество 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, 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 фирмен успех.

Одиторският екип предлага на DQS за ISO 9001:2015:

- издаване на сертификат
- издаване на сертификат, след като бъде доказано ефикасно прилагане на коригиращи действия
- поддържане на сертификата
- поддържане на сертификата, след като бъде доказано ефикасно прилагане на коригиращи действия
- не е приложимо, тъй като е извънреден доклад

Моля информирайте DQS без забавяне при съществени изменения във Вашата система за управление, за да можем съвместно да договорим подходящи мерки за поддържане на Вашата сертификация.

2 Система за управление

2.1 Оценка

Одитите от DQS прилагат управленския цикъл PDCA (Plan – Do – Check – Act). Той може да бъде приложен за отделни процеси, за система или за управлявана организация.



Plan: Планиране на дейностите с цели, процеси и ресурси

Do: Изпълнение на плана

Check: Сравняване на резултатите с целите и очакванията.

Act: Дефиниране и планиране на необходимите подобрения и промени (виж стъпка 1. "Plan").

В резюме оцените Вашата система за управление както следва:

2.2 PLAN: Система за управление и цели

Във ВТУ „Св. св. Кирил и Методий“ е изградена, внедрена, функционира и постоянно се подобрява система за управление на качеството в съответствие с изискванията на стандарта БДС EN ISO 9001:2015, като в документацията на системата са определени процесите, методите и критериите, ресурсите, заинтересованите страни, външните и вътрешните обстоятелства, рисковете и възможностите, необходими за или свързани с функционирането на системата за управление на качеството.

В Ръководството на системата за управление на качеството, версия 7/22.02.2016, са включени изискваните от ISO 9001:2015 дейности и документи. Преработени и утвърдени са процедури и оперативни документи, използвани преди това.

Налице е разбиране на контекста на университета, определени са вътрешни и външни обстоятелства, които имат значение за стратегията и целите на университета и които влияят на способността за постигане на желаните резултати от СУК. Определени са заинтересованите страни (студенти, преподаватели, потребители на кадри, Министерство на образованието и науката, Национална агенция за оценяване и акредитация и др.), свързани със СУК и техните изисквания, имащи връзка с функционирането на системата. Обхватът на системата за управление на качеството е прецезиран: 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. Документираната информация е подходяща за дефинирания обхват на дейностите и практиките на университета.

Политиката по качеството и декларацията за ангажимент на ръководството са документирани и разпространени. Целите на ВТУ „Св. св. Кирил и Методий“ по отношение на качеството се определят ежегодно, в рамките на прегледа на ръководството, като конкретно измерими и оценими постижения и резултати. По-важни измерими цели по качеството за 2016-2017 са: създаване на възможност за вътрешен електронен одит, разработване на страницата на Университетския кариерен център, актуализация на изследователския инструментариум за анкетното проучване, въвеждане на инструментариум за управление на риска, разработване и внедряване на Регистър на мобилността в информационната система, разработване на система за защита на интелектуалната собственост.

За управление на документирания информация на системата за управление на качеството е създадена процедура по управление на качеството ПР 1-01 (Управление на документирания информация). Планирането на дейностите, свързани с овладяване на идентифицираните рискове и възможности, свързани със системата за управление на качеството, създаването на увереност, че ще бъдат постигнати желаните резултати и ще бъдат предотвратени или намалени нежеланите последствия, а също така оценяването на предприетите мерки е регламентирано в процедура ПР 1-03 (Идентификация и оценка на рискове и възможности, свързани с качеството).

Разработена е процедура ПР 1-02 Измервания на изисквания и удовлетвореност на заинтересованите страни. Определени и анализирани са заинтересованите страни.

Длъжностите и техните взаимовръзки са дефинирани нагледно в Административната структурата на системата за управление на качеството, която е допълнение към съществуващата организационна структура на управление в Университета.

Академичното ръководство е осигурило необходимите ресурси за планирането, въвеждането, поддържането, актуализацията и подобряването на системата за управление.

2.3 DO: Процеси в практиката

За управление на процесите по планирането и организирането на учебната дейност, както и за разработване на учебни планове и учебни програми е създаден и внедрен модул „Разработване на учебни планове“ в университетската информационна система.

За управление на процесите по планиране, организиране, провеждане и отчитане на научноизследователската, художественотворческата, изпълнителската и спортната дейност през периода са реализирани дейности по проект „Усъвършенстване на системите за управление във Великотърновския университет „Св. св. Кирил и Методий“, като са създадени и интегрирани в информационната система на университета регистър на издателската дейност, регистър на научната дейност и регистър на проектната дейност, данните от които се визуализират в сайта на университета.

За подобряване на практическата подготовка на студентите основните обучаващи звена „Евроинтеграция и мобилност“ и „Управление на проекти“ участват в проект „Студентски практики“, реализиран от Министерство на науката и образованието. Като резултат от проекта са установени контакти с близо 500 работодатели от много сфери на икономиката, социалните дейности, управлението, рекламата, медиите, културата. Проектът съдейства за провеждането на стажове в реална работна среда на повече от 25% от студентите на университета. В реализацията на проекта са участвали около 200 души академичен състав и служители на университета.

Обучението, научноизследователската, художественотворческата, изпълнителската и спортната дейност и повишаването на квалификацията на специалисти с висше образование се осъществява в съответствие с регламентираните изисквания.

2.4 СЧЕК: Резултати и анализ

Оценката на удовлетвореността на заинтересованите страни се реализира чрез анкетно проучване, осъществено от Центъра по управление на качеството към ВТУ, съвместно с Компютърно-информационния център на университета. Оценката на качеството на обучение се осъществява посредством разработени анкетни карти, съгласно процедури ПР 1-06_2 Измерване на клиентските изисквания и удовлетвореност, ПР 1-07_2 Оценяване на качеството на обучение и Правила и процедури за проучване на студентската оценка за качеството на обучение.

В периода на учебната 2015/2016 са направени 2022 анкети, като оценяване на кандидатстудентска кампания, оценяване на качеството на обучение, проучване за наличие на корупционни практики. Във филиала в гр. Враца са проведени 47 броя анкети, а в колежа в гр. Плевен са проведени 48. Резултатите от анкетите са анализирани, обобщени са в доклад (март 2016) и са направени изводи от анкетните проучвания. Оплаквания не са регистрирани.

Вътрешните одити на системата за управление на качеството по ISO 9001:2015 са проведени в периода 14-18 март 2016. Резултатите показват, че всички структурни звена са запознати с промените в СУК, прилагането на актуализираната политика и документация. Преглед от ръководството е проведен на 12.04.2016.

2.5 АСТ: Подобряване

При проведените одити на СУК не са констатирани несъответствия, а са документирани бележки, по които могат да се предприемат действия за подобряване.

С оглед настъпилите изменения на външни нормативни документи - нова версия на ISO 9001, промени в Закона за висшето образование, промяна в критериите за следакредитационно наблюдение и контрол, са предприети действия за подобряване на СУК.

2.6 Други силни страни и потенциални възможности за подобряване

Силни страни, така както са представени на заключителната среща

Високо ниво на ангажираност на Ръководството на Великотърновския университет „Св. св. Кирил и Методий“ при актуализирането на системата за управление на качеството в съответствие с изискванията на ISO 9001:2015, нейното прилагане и непрекъснато подобряване.

Приобщаване на новоизбраните ръководители на всички нива в университета за активно участие при разработването, внедряването и ресертификацията на системата за управление на качеството на Великотърновския университет „Св. св. Кирил и Методий“.

Актуализиране на административната структурата на системата за управление на качеството и създаване на център за управление на качеството

Потенциални възможности за подобряване, така както са представени на заключителната среща

Препоръчва се да продължи работата по оптимизиране на документираната информация на системата за управление на качеството, изпълнявайки изискванията на стандарта SO 9001:2015.

Да се актуализира системата за кандидатстване по НАРЕДБА № 3 от 27.11.2015 г. за условията и реда за планирането, разпределението и разходването на средствата от държавния бюджет за финансиране на присъщата на държавните висши училища научна или художественотворческа дейност.

Във връзка с развитието на СУК и отговаряне на изискванията на ISO 9001:2015 да продължи идентификацията на рискове и възможности, а когато е необходимо да се предприемат действия за предотвратяването или ограничаването.

Препоръчва се да се планират обучения във връзка с разработените и внедрени от компютърно-информационен център модули към университетската информационната система.

2.7 DQS Best

- По-долу е дадена детайлна оценка на зрелостта на Вашата система за управление по скала от 1 до 10.

		Assessed criteria	Result	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Plan	1	Management by objectives and planning	<p><i>Този детайлен анализ не е приложен, тъй като организацията не участва в инициативата DQS-Best.</i></p> <p><i>По желание, следващият одит може да включи този анализ, включително важна DQS-Best информация.</i></p>											
	2	Management system and processes												
	3	Organisation and resources												
	4	Human resource management												
Do	5	Operational processes												
	6	Communication with customers												
	7	Design, development and purchasing												
Check	8	Measurement and analysis of results												
	9	Evaluation of results												
Act	10	Corrective action												
	11	Continuous improvement												
Average result:														

3 Резултати от одита

ISO 9001:2015

Обхват на сертификацията:	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.
Наръчникът на висше ниво и свързаните документи на системата за управление бяха прегледани и бе констатирано съответствие с приложимите изисквания на стандарта относно документацията.	Актуална версия на наръчника: 7/22.02.2016 <input checked="" type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не Бележки:
Системата за управление е ефикасна и удовлетворява изискванията:	<input checked="" type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Непълно – виж план за кор. действия <input type="checkbox"/> Не – виж план за кор. действия
Брой несъответствия:	Съществени/ Major: 0 Несъществени/ Minor : 0
Необходима проверка на несъответствията с допълнителен одит на място / специален одит:	<input type="checkbox"/> Да <input checked="" type="checkbox"/> Не
Коригиращите действия от предходния одит	<input type="checkbox"/> са приложени ефикасно <input type="checkbox"/> не са приложени ефикасно Бележки: <input checked="" type="checkbox"/> Не е приложимо.
Валидният към момента сертификат бе проверен и е адекватен. Валиден до: 02.05.2016	<input checked="" type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не Бележки:
Употребата на регистрираното лого на сертификационния орган във връзка с логото на акредитиращия орган е адекватна.	<input checked="" type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не Бележки:
Демонстрира се последователно ефикасно прилагане на системата за управление през изминалия сертификационен цикъл. (два критерия за оценка)	<input checked="" type="checkbox"/> Да, записите от прегледа от ръководството показват постигане на зададените цели и непрекъснато подобряване. <input checked="" type="checkbox"/> Да, развитието на документираните коригиращи действия показва ефикасност и непрекъснато подобряване. <input type="checkbox"/> Не, виж „Бележки“ и план за кор. действия Бележки:
Вътрешните одити и записите за коригиращи действия показват непрекъснато съответствие на системата за управление с избраните стандарти.	<input checked="" type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не, виж „Бележки“ Бележки:



THE AUDIT COMPANY

През изминалия сертификационен период повторно са били идентифицирани подобни несъответствия.

Да, виж "Бележки"

Не

Бележки:

През изминалия сертификационен период е издаван сертификат под условие, сертификат е бил суспендиран (временно прекратяван) или са провеждани специални одити по повод на определени недостатъци.

Да, виж "Бележки"

Не

Бележки:

4 Данни за договора и процеса на одит

4.1 Данни за договора

Име на организацията:	ВЕЛИКОТЪРНОВСКИ УНИВЕРСИТЕТ "СВ. СВ. КИРИЛ И МЕТОДИЙ"
Основен адрес:	ул. "Теодосий Търновски" 2 5003 Велико Търново България
Ref. No.:	290801
Поръчка №:	
Дата на одита:	25.04.2016 до 28.04.2016
Общ брой одиторски дни (PD):	8,0
Дата на анализ на с-мата: (ако е приложимо)	22.04.2016 до 22.04.2016
SIC / IAF / EA / NACE код: (основен)	37
SIC / IAF / EA / NACE: (допълнителен, ако е приложимо)	
SIC / IAF / EA / NACE: (допълнителен, ако е приложимо)	
Изключени изисквания, ако са приложими	<input checked="" type="checkbox"/> Няма <input type="checkbox"/> - (да се посочат)
Брой на персонала в основното местоположение, включен в сертификацията:	842

4.2 Ръководство и лица за контакт

Ръководител:	Христо Бонджолов
Телефон:	+359 62 618354
E-mail:	rector@uni-vt.bg
Представител на ръководството:	Розалия Кузманова-Карталова
Телефон:	+359 878 563444
E-mail:	kuzmanova@uni-vt.bg
Ръководител на одиторския екип:	Илия Немигенчев
Телефон:	+359 878 378745
E-mail:	nemig@tugab.bg
Одитор:	Илия Железаров
Телефон:	+359 888 414728
E-mail:	izhel@abv.bg
Обслужване на клиента от DQS:	Веселин Шопов
Телефон:	+359 66 806 216
E-mail:	office@dqsbg

4.3 Данни за одита

Одитирани местоположения и база за интервюиране

Местоположение: Велико Търново

Ref. No.: 290801

Смени: 1

Основна дейност/процеси в местоположението (моля да се посочат): 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.

	Действителен брой	Брой интервюирани	В %
Ръководители	1	1	100
Други служители	841	104	12
Общо	842	105	12

Местоположение: Враца

Ref. No.: 501711

Смени: 1

Основна дейност/процеси в местоположението (моля да се посочат): Филиал, катедра "Педагогика и методика"

	Действителен брой	Брой интервюирани	В %
Ръководители	1	1	100
Други служители	21	3	14
Общо	22	4	18

Местоположение: Плевен

Ref. No.: 501710

Смени: 1

Основна дейност/процеси в местоположението (моля да се посочат): Педагогически колеж

	Действителен брой	Брой интервюирани	В %
Ръководители	1	1	100
Други служители	19	6	32
Общо	20	7	35

Изнесени поделения и допълнителни местоположения:

В обхвата на сертификацията към момента са включени следните допълнителни местоположения и/или изнесени поделения: :

Местоположение #501711

местоположение изнесено поделение

Адрес:

3000, Враца, Университетски комплекс, Корпус I, етаж 3

Основна функция:

Обучение, научноизследователска, художественотворческа, изпълнителска и спортна дейност

Точка на взаимодействие:

Честота на одитиране:

ежегодно 6 месеца друго:

Численост на персонала:

22

Одитирана ли е точката на взаимодействие този път?

Да Не

Какви записи/проекти бяха

Планиране, реализиране и оценяване на резултатността на

одитирани? обучение, научноизследователска, художественотворческа, изпълнителска и спортна дейност.

Има ли промени? Да Не Ако да, какво е променено?

Местоположение #501710 местоположение изнесено поделение

Адрес: 5800 Плевен, ул."Н. Д. Петков" No18

Основна функция: Обучение, научноизследователска, художественотворческа, изпълнителска и спортна дейност

Точка на взаимодействие:

Честота на одитиране: ежегодно 6 месеца друго:

Численост на персонала: 20

Одитирана ли е точката на взаимодействие този път? Да Не

Какви записи/проекти бяха одитирани? Планиране, реализиране и оценяване на резултатността на обучение, научноизследователска, художественотворческа, изпълнителска и спортна дейност.

Има ли промени? Да Не Ако да, какво е променено?

Дата на изпращане на плана до клиента: 22.04.2016

Изпълнение на одита: Планът за одит бе спазен
 Планът за одит бе променен както следва:

Заклучителна среща:

Проведена бе заключителна среща с ръководството на организацията. Резултатите от одита бяха представени и разяснени, и обсъдени където бе необходимо. Констатациите за несъответствия и плановете за коригиращи действия бяха съгласувани със съответно отговорните лица, където бе необходимо.

5 Следващи стъпки

5.1 Дейности от страна на клиента

Коригиращи действия:

- Не са необходими коригиращи действия
- Коригиращите действия ще бъдат приложени и проверени за ефикасност, както бе договорено, до

Потенциал за подобряване:

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

Несъответствията, констатирани по време на одита, трябва да бъдат приключени с доказателства и ефикасно в определения срок. В противен случай може да последва временно прекратяване или отнемане на сертификата.

5.2 Дейности от страна на DQS

Вид на следващия одит:

- надзорен одит
- ресертификационен одит
- специален одит

Данни за следващия одит:
(необвързваща оценка за брой одиторски дни)

Планова дата за следващия одит: април 2017
(седмица или месец)
за 4 одиторски дни
от 2 одитор(и)

Основни теми за следващия одит:

Лидерство, Планиране, Дейности, Оценяване на резултатността, Подобряване

Клиентът желае:

- информация за
- оферта за
- Телефонен разговор с отговорника за обслужване на клиента

Допълнителни бележки:

-

5.3 Идентифицирана необходимост от промени

Променени основни данни?

- Да Не

6 Допълнителни документи

- Несъответствия с планове за коригиращи действия
(предадени от одитора на клиента в края на одита) Брой:

Само за вътрешна употреба:

- Форма „Основни данни“ Брой: 1
- Форма „Основни данни“
[за специфичен стандарт, ако е приложимо] Брой:
- Записки на одиторите
- Специфични документи за други стандарти
[ако е приложимо за мед. изделия, автомоб. стандарти]
- Списък на участниците – заключителна среща 1
- Проверен „Проект сертификат“
[ако е приложимо] Брой: 1
- Други План за одит, План на одитния цикъл

Дата на изготвяне на доклада: 29.04.2016

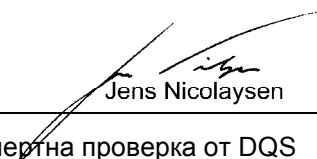
Водещ одитор: Илия Немигенчев
Стандарт ISO 9001:2015

За комбинирани одити

Одитор Илия Железаров
Стандарт

18.05.2016

Дата


Jens Nicolaysen
Експертна проверка от DQS

Конфиденциалност

Съдържанието на този доклад и всички информации за одитираното предприятие, получени във връзка с одита, се третират от страна на членовете на одиторския екип и от DQS, като строго конфиденциални в съответствие с договорите.

Получатели

DQS
ВЕЛИКОТЪРНОВСКИ УНИВЕРСИТЕТ "СВ. СВ. КИРИЛ И МЕТОДИЙ"