



ДОКЛАД

РЕСЕРТИФИКАЦИОНЕН ОДИТ ISO 9001:2008

**ВЕЛИКОТЪРНОВСКИ УНИВЕРСИТЕТ
"СВ.СВ. КИРИЛ И МЕТОДИЙ"**
УЛ. "ТЕОДОСИЙ ТЪРНОВСКИ" 2
5003 ВЕЛИКО ТЪРНОВО, БЪЛГАРИЯ

ДАТА НА ОДИТА
ОТ: 21.04.2010 ДО 26.04.2010

РЕГ. № 290801



1 Препоръка за сертификация

Благодарим Ви за изпълненото с доверие сътрудничество при приключения наскоро одит във Вашата организация. Този доклад съдържа резултатите от одита, включително силни страни, възможности за подобряване и слабости. Тези оценки вече бяха представени пред Вашето ръководство при заключителния разговор на одита. Те могат да бъдат ползвани за повишаване на ефикасността на Вашата система за управление. Ние се радваме, че имаме възможността да продължим нашето сътрудничество по пътя към устойчив фирмен успех.

Одиторският екип препоръчва на DQS за ISO 9001:2008:

- 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 имайте предвид, че трябва да информирате DQS възможно най-бързо, ако настъпят съществени изменения във Вашата система за управление, за да можем съвместно да договорим подходящи мерки за запазване на Вашата сертификация.

2 Система за управление

2.1 Оценка

Одитите от DQS прилагат управленския цикъл PDCA. Той може да бъде приложен за отделни процеси, за система или за управлявана организация.



Plan: Дейностите се планират с цели, процеси и ресурси

Do: Планът се изпълнява.

Check: Резултатите се сравняват с целите и очакванията.

Act: Дефинират се и се планират необходимите подобрения и промени (виж стъпка 1. "Plan").

В обобщение ние оценихме Вашата система за управление както следва:

2.2 PLAN: Система за управление и цели

Системата за управление на качеството (СУК) на ВТУ е изградена и функционира съгласно изискванията на стандарта ISO 9001:2008. Тя е процесноориентирана, като в разработената документация на СУК са определени: съответните процеси, както и последователността и връзките между тях; методите и критериите за ефективното им функциониране, управление и контрол; планирани са ресурсите и действията за непрекъснатото им подобряване. СУК обхваща процесите за обучение на специалисти в областта на висшето образование, следдипломната квалификация, научните изследвания и художествено-творческата дейност. През изтеклия тригодишен период на функциониране на СУК са разработени голям брой вътрешни правилници и документи. За контролиране и управление на качеството на обучение, както и на академичния състав е разработена вътрешна подсистема (СОПКО) – ОД-ДД-ВТУ-6.2. Наръчникът по качеството е актуализиран (версия 4), приет от Академичния съвет – Пр. N 2/22.02.2010 г. В документацията на СУК са коригирани 9 броя процедури – Пр 1-01; 1-02; 1-03; 1-04; 1-05; 1-06; 2-01; 2-02; 2-03.

С решение на АС – Пр № 10 / 27.10.2009 г. са извършени следните промени:

- оптимизиран е броят на заместник ректорите, като дейностите по управление на качеството и акредитацията се прехвърлят към заместник ректора по учебна дейност;
- оптимизиран е броят на заместник деканите като са определени и нови факултетни комисии по управление на качеството – Заповед № РЗ 2460/23.12.2009 г.;
- извършени са промени в структурата на ВТУ като с решение на НС / ДВ, бр.41, 2.06.2009 г. се формират като самостоятелни факултети Юридически и Исторически факултет;
- подобрена е материалната база на ВТУ, като е предоставена безвъзмездно пететажна сграда, завършен е ремонта на блок 5, доизгражда се сградата на корпус 5;
- извършват се регулярни дейности по акредитацията на университета и изпълнение на изискванията на НАОА по следакредитационно наблюдение и контрол.

Ръководството на ВТУ провежда редовни прегледи на университетско и факултетни нива изпълнението на политиката по качеството. Дефинирани са конкретни цели с отговорници и срокове за :

- подобряване на ефикасността на системата за управление на качеството;
- подобряване на образователните продукти и услуги по отношение на изискванията на клиентите и заинтересованите страни;
- осигуряването на необходимите ресурси за постигането на целите и подобрение на СУК.

2.3 DO: Процесите в практиката

Разработените процедури са адекватни на дефинираните процеси и дейности във ВТУ. Те своевременно се актуализират и подобряват, както беше посочено в т. 2.2. За контрол и управление на учебния процес, научноизследователската дейност, художествено-творческата и издателска дейност и цялостното управление на университета са разработени и приети съгласно изискванията на ЗВО правилници: на ВТУ; Академичния съвет; Административното обслужване; Учебната дейност; Атестиране на академичния и преподавателски състав; на съответните основни звена и други. Правилниците са взаимнообвързани, отразяващи взаимодействието на процесите във висшето училище, регламентират всички правила за вътрешната и външна комуникация.

Посещението в университетския компютърно-информационен център показва реалните възможности на разработената информационна система, поддържаща в реално време необходимата база от данни и оперативни възможности за управление на учебния процес, атестиране и научно израстване. При одита бяха извършени посещения в учебния отдел, кариерния център, управление на стопанската дейност и четири от осемте факултета на ВТУ: Стопански, Педагогически, Исторически, Изобразително изкуство. Проследен в детайли беше цялостния процес по планиране и управление на учебната дейност, разработването на учебни планове и програми, обучението на студенти и докторанти, дипломиране. Установено беше коректно изпълнение на разработените процедури, добро взаимодействие и функциониране на факултетните комисии по управление на качеството. В Стопанския факултет са внедрени вътрешно факултетни процедури по УК ПР КК 2-00-01 до 2-00-05, работна инструкция за начина и реда на отчитане на магистърските програми РИ 4-01-68.1. Такива бяха действията и в другите факултети.

Научно-изследователската дейност на ВТУ е многостранна. Регулярно се провеждат международни и национални научни конференции, издават се голям брой монографии, сборници научни трудове. Развива се динамично академичния състав. Само през последната година във ВТУ са защитени дисертации: за доктори на науките – 4 броя, доктори – 23 броя. Избрани са 4 професора и 10 доцента.

Кандидат студентския прием е организиран на добро ниво. Голям е интересът на завършващите средно образование към специалностите във ВТУ. Това се дължи на добрия имидж и признание на ВТУ в системата на висшето образование.

Ръководството на ВТУ осигурява необходимите ресурси за развитие на материално техническата база. За да осигури съответствие на закупените продукти със съответните университетски изисквания и закона за обществени поръчки се прилага процедура ПР 3-01.

2.4 СЧЕК: Резултати и анализ

За постигането на целите от ръководството на ВТУ може да се даде оценка от следните резултати:

- успешна институционална акредитация и програмни акредитации от НАОА на всички нива;
- развитие на структурата чрез обособяване на два нови факултета;
- увеличен капацитет на университета за обучение на студенти;
- развитие на материално-техническата база;
- изпълнение на държавната поръчка за обучение на студенти и докторанти;
- динамично развитие на академичния състав.

Както и при надзорните одити и сега беше установено, че разработената и внедрена система за анкетиране на студентите работи добре. Анкетните карти се поддържат и дават възможност за реална оценка на качеството на обучение и квалификация на кадрите в различни профили. Информационната система предоставя допълнителни възможности за комуникация със студентите и удовлетворяване на исканията им за подобряване на административното обслужване и качеството на учебния процес.



Университетският кариерен център поддържа необходимите връзки с различни фирми. Факултетните ръководства непосредствено контактуват с училищата и други обществени и частни институции, потембители на кадри от ВТУ. Представените отзивы са положителни, предприети са действия за изпълнение на определени препоръки.

Съгласно ОД 1-04-01- 3 е разработен и утвърден годишен план за вътрешни одити. Изпълнени са 5 одита, предстои провеждане на останалите. В годишния план са обхванати всички факултети във ВТУ, както и педагогическите колежи в градовете Плевен и Враца. Констатираните несъответствия са изпълнени в определените срокове.

При извършените проверки във факултетите се установи че по вътрешен план на факултетните комисии по УК са извършени допълнителни вътрешни одити по изпълнение на учебните програми.

Преглед от ръководството на СУК е извършен в периода от 15 до 22 март 2010 г. Входните елементи са в съответствие с изискванията на стандарта. Зам.ректорът – доц. Петков е представил доклад-отчет с 14 приложения за функционирането на СУК. Представени са също отчети по различните видове дейности от ресорните зам.ректори и декани на факултети.

Взетите решения от ръководството на ВТУ са оформени в 3 раздела:

- за подобряване на ефикасността на СУК ;
- ресурсно осигуряване и развитие на материалната база;
- подобряване на образователните продукти / услуги.

Във формулираните 12 подточки с конкретни отговорници и срокове за изпълнение са поставени целите за следващия надзорен период.

2.5 АСТ: Подобряване

Планирани са реални действия с отговорници и срокове за подобряване на редица дейности, които могат да се обобщат в следните направления:

- развитие на документацията на СУК с актуализиране на процедурите съгласно решенията на ръководните органи на ВТУ;
- използване на информационната система като електронна среда за регистриране на вътрешните и външни документи, записите на СУК, анкетните проучвания и др.;
- съгласуване на учебната документация със системата за трансфер на академичните кредити;
- разширяване на анкетните проучвания сред кандидат студентите и други потребители на кадри;
- развитие на човешкия ресурс в редица университетски сектори;
- участие в конференции, семинари и развитие на академичния състав;
- разработка на нови проекти в центрoвете за научно- изследователска и художествено-творческа дейност.

2.6 Други силни страни и потенциални възможности за подобряване

Силни страни, така както са представени на заключителния разговор:

- съвременна и добре развита структура;
- хармонизирана учебна документация в съответствие със ЗВО и другите нормативни актове;
- разработени вътрешни правилници и документи, реламентиращи цялостното функциониране на университета;
- богата и разнообразна научно-изследователска и художествено-творческа дейност;
- високо квалифициран и развит академичен състав;



- добър маркетинг и признание на ВТУ във системата на висшето образование и обществото;
- сътрудничество с редица университети у нас и в чужбина.

Потенциални възможности за подобряване, така както са представени на заключителния разговор:

- да се извършва периодично обучение на новите членове във факултетните комисии по УК по изискванията на стандарта и документацията на СУК;
- разширение на обхвата на СУК върху нови вътрешни документи;
- своевременно утвърждаване на актуализирани процедури и други оперативни документи;
- да се направи преглед и оценка на някои документите, към които се препраща от наръчника по качеството (например СОПКО, документираните процедури за закупуване, управление на средствата за измерване и др.);
- да се осигури попълването на раздел "С", в екземпляра на картата за коригиращи действия, който остава в одитираните звена;
- да се осигури анализ на резултатите от анкетирването на студенти и ползватели на кадри;
- да се документират превантивни действия за подобряване на СУК във формуляра "Карта за превантивни действия".

2.7 Benchmarking

- По-долу е дадена детайлна оценка на Вашата система за управление по скала от 1 до 10, включително бенчмаркинг оценка по отношение на други сравними предприятия, одитирани от DQS.

		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 е участвала в инициативата DQS-бенчмаркинг.</i></p> <p><i>По желание, следващият одит може да включи този анализ, включително важна бенчмаркинг 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 9001:2008

Обхват на сертификацията:	Обучение по степени: голямо разнообразие от специалности в ОКС „бакалавър”, ОКС „магистър”, редовно, задочно и дистанционно обучение ; ОНС „доктор”; научноизследователска, художествено творческа дейност и спорт
Наръчникът на системата на висше ниво и свързани документи на системата за управление бяха прегледани и бе констатирано съответствие с приложимите изисквания на стандарта относно документацията.	Атуална версия на наръчника: 4 <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 коригиращи действия <input type="checkbox"/> не – виж план за коригиращи действия
Брой несъответствия:	съществени несъответствия: 0 несъществени несъответствия: 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: 07.05.2010 г.	<input checked="" type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> не Бележки:
Употребата на регистрираните фирмени символи и акредитационните знаци е адекватна.	<input checked="" type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> не Бележки:
Последователното ефикасно прилагане на системата за управление бе демонстрирано за изминалия сертификационен цикъл. (два критерия за оценка)	<input checked="" type="checkbox"/> да, записите от прегледа от ръководството показват постигане на определените цели и непрекъснато подобряване. <input type="checkbox"/> да, тенденциите на документираните коригиращи действия показват 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:
През изминалия сертификационен период повторно са били идентифицирани подобни несъответствия	<input type="checkbox"/> да, виж „Бележки” <input checked="" type="checkbox"/> не Бележки:



През изминалия сертификационен период е издаван сертификати под условие, сертификат е бил суспендиран (временно замразяван) 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 по договора

Име на предприятието:	ВЕЛИКОТЪРНОВСКИ УНИВЕРСИТЕТ "СВ.СВ. КИРИЛ И МЕТОДИЙ"
Основен адрес:	УЛ. "ТЕОДОСИЙ ТЪРНОВСКИ" 2 5003 ВЕЛИКО ТЪРНОВО, БЪЛГАРИЯ
Регистрационен номер:	290801
Номер на договор:	
Дата на одита:	21.04.2010 до 26.04.2010
Общ брой човекодни (PD):	7
Дата на анализа на системата: (ако е приложимо)	до
SIC / IAF / EA / NACE код: (основен)	37
SIC / IAF / EA / NACE: (допълнителен, ако е приложимо)	
SIC / IAF / EA / NACE: (допълнителен, ако е приложимо)	
Исключени изисквания, ако са приложими:	<input checked="" type="checkbox"/> няма <input type="checkbox"/> - да (моля да се посочат)
Брой на персонала в основното местоположение, обхванат от актуалната сертификация	869

4.2 Ръководство и лица за контакт

Ръководител:	проф. дпн Пламен Легкоступ
Телефон:	062 620189
E-mail:	rector@uni-vt.bg
Представител на ръководството:	доц. д-р Петко Петков
Телефон:	062 628023
E-mail:	dr.pstretkov@abv.bg
Водещ одитор:	доц. д-р Илия Немигенчев
Телефон:	066 876453
E-mail:	nemigen@abv.bg
Одитор:	доц. д-р Илия Железаров
Телефон:	066 806216
E-mail:	dqs-bg@mbox.contact.bg
Отговорник за клиента от DQS:	Alexandra Kousvelari
Телефон:	+30 210 6233493-5
E-mail:	alexandrakousvelari@dqshellas.gr



4.3 Данни за одита

Одитирани местоположения и извадкова база за интервюта

Местоположение: Велико Търново

Рег. №.: 290801

Смени: 1

Основна дейност/процеси в местоположението (моля да се посочат): Обучение по степени: голямо разнообразие от специалности в ОКС „бакалавър”, ОКС „магистър”, редовно, задочно и дистанционно обучение ; ОНС „доктор”; научноизследователска, художествено творческа дейност и спорт

	Действителен брой	Брой интервюирани	В %
Ръководители	5	4	80
Други служители	864	48	6
Общо	869	52	6

Изнесени поделения и допълнителни местоположения:

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

Местоположение № 2 местоположение изнесено поделение
Адрес: 5800, гр. Плевен, ул. "Никола Петков" 18

Основна функция: Педагогически колеж

Честота на одитиране: ежегодно на 6 месеца друго: поне веднъж в сертификационния цикъл

Брой персонал: 23

Одитирано ли е този път? да не

Има ли промени? да не Ако да, какво е променено?

Местоположение № 3 местоположение изнесено поделение
Адрес: 3000 Враца, Ученически комплекс, корпус 1

Основна функция: Педагогически колеж

Честота на одитиране: ежегодно на 6 месеца друго: поне веднъж в сертификационния цикъл

Брой персонал: 18

Одитирано ли е този път? да не

Има ли промени? да не Ако да, какво е променено?

Дата на изпращане на плана за одит до клиента: 19.04.2010

Изпълнение на одита: Планът за одит бе спазен

Планът за одит бе променен както следва:



Заклучителен разговор:

Проведен бе заключителен разговор с ръководството на организацията. Представени и разяснени бяха, а където бе необходимо бяха обсъдени, резултатите от одита. 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
 планираните коригиращи действия ще бъдат приложени и проверени за ефикасност, както бе договорено, до

Потенциали за подобряване:

Идентифицираните потенциални възможности за подобряване ще бъдат оценени вътрешно от предприятието и според случая ще 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
 друг вид одит

Данни за следващия одит:
(необвързваща оценка за брой човекодни)

Планова дата за следващия одит: април 2011
(седмица или месец)
за 2 човекодни
от 2 одитори

Основни теми за следващия одит:

Клиентът желае:

- информация за
 оферта за
 телефонен разговор от отговорника за клиента

Допълнителни бележки:

5.3 Идентифицирана необходимост от промени

Променени основни данни ?

- да не

Други промени:

Брой персонал: 910

Име лице за контакт:

Данни на лицето за контакт:

Местоположение:

Други:

6 Приложения към доклада

Планове за коригиращи действия брой:

Само за вътрешна употреба:

Формуляр „Основни данни” брой: 1

Формуляр „Основни данни” брой:
[за специфичен стандарт - ако е необходимо]

Записки на одиторите

Специфични документи за други стандарти
[ако са приложими]

Списък на участниците – заключ. разговор

Утвърден "Проект за сертификат" брой: 1
[ако е приложимо]

Други

Дата на изготвяне на доклада
29.04.2010

Водещ одитор доц. д-р Илия Немигенчев
Стандарт ISO 9001:2008

За комбинирани одити

Одитор доц. д-р Илия Железаров
Стандарт

Дата 11.05.2010

Експертна проверка от DQS Dr. C Nunn

Конфиденциалност

Съдържанието на този доклад и цялата информация, получена във връзка с одита на одитираното предприятие, се третират от страна на членовете на одиторския екип и от DQS, като стриктно поверителни в съответствие с договорите.

Получатели

DQS
ВТУ "СВ.СВ. КИРИЛ И МЕТОДИЙ"