



MANAGEMENT SYSTEMS SOLUTIONS

## Доклад от одит

Ресертификационен одит  
ПРОЦЕДУРА ПО ИЗВАДКОВА СХЕМА – ФИНАЛЕН ДОКЛАД  
ISO 9001:2015

# St. Cyril and St. Methodius University of Veliko Tarnovo

2, Teodosiy Tarnovski Str.  
5003 Veliko Tarnovo  
Bulgaria

## Основна локация и извадкова схема

### Дата на одита:

от: 2019-04-22 до: 2019-04-24

REF No.: 290801

# 1. Предложение за сертификация

Благодарим Ви за сътрудничеството 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. 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(и). Не са идентифицирани несъответствия.

### Одиторският екип предлага на DQS по отношение на приложения стандарт:

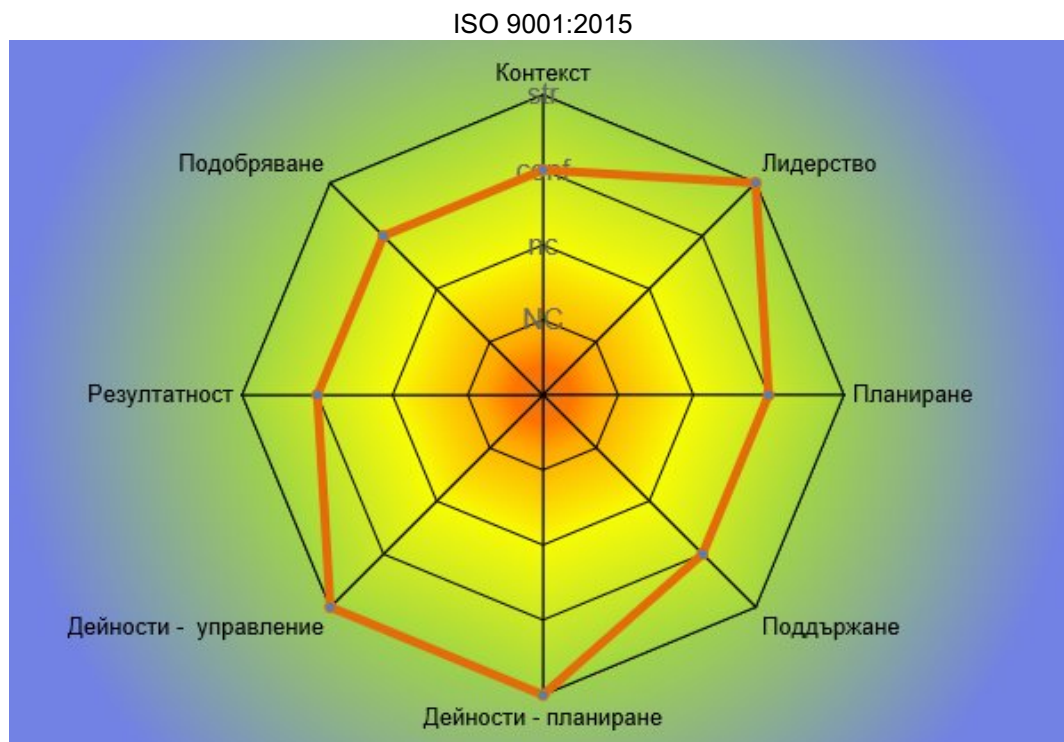
издаване на сертификат

**Изискванията за извадкова процедура в съответствие с IAF правилата и MD01 са изпълнени.**

## 2. Резултати от одита

### 2.1 Резюме

Одитният екип потвърждава, че одитираната организация е внедрила 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 констатациите и оценките 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*

*PC = 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

Но.	Стандарт	Изискване	Процес	Твърдение	Оценка
1	ISO 9001:2015	5.1; 5.2; 5.3	Ръководство и ангажимент на ръководството към системата за управление на качеството	Висока компетентност на академичното ръководство, позволяваща много добра организация на всички дейности в университета, финансова стабилност и висок рейтинг в обществото.	Силна страна
2	ISO 9001:2015	8.1; 8.2; 8.3; 8.5; 8.6; 8.7	Учебна дейност; Научноизследователска, художественотворческа, изпълнителска и спортна дейност	Организация на учебната и научно изследователска дейност в съответствие със законите за висшето образование и развитие на академичния състав и правилника за дейността на ВТУ. Високи оценки при акредитация от НАОА.	Силна страна

## 2.3 Възможности за подобряване и несъответствия

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

Но.	Стандарт	Изискване	Процес	Твърдение	Оценка
1	ISO 9001:2015	7.1	Управление на ресурсите	Във връзка с предстоящите избори за ръководство на ВТУ на всички нива е желателно да се планира обучение на всички членове на новите ръководства по документацията на СУК, политиката по качеството и изискванията на стандарта.	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"/>

## 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"/>
Ролите, 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 одитираната организация е от дата 2016-03-10.

### 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"/>

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

### 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 2019-04-08.

## 3.7 Подобряване

ISO 9001:2015

	NC	nc	conf	str	не е одитирано
Организацията определя и избира 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"/>

## 4. Други резултати от одита

### 4.1 Извадкова база за персонала

Управленски персонал	4	от тях интервюирани	4	= 100%
Служители без управленски пълномощия	750	от тях интервюирани	10	= 1%
Общ брой служители	754	от тях интервюирани	14	= 2%

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	Брой предприети корегирани действия.		да
Ръководство и ангажимент на ръководството към системата за управление на качеството	Брой акредитирани специалности за периода		да
Учебна дейност	Брой разранотени нови учебни планове и програми		да
Управление на ресурсите	Обем инвестиции за развитие на МТБ		да
Проектна дейност	Брой разработени проекти в различните сектори		да
Управление на процеси, продукти и услуги, изпълнявани от външни доставчици или предоставени от заинтересовани лица	Брой на нови доставчици		да
Научноизследователска, художественотворческа, изпълнителска и спортна дейност	Брой разработени научноизследователски проекти		да
Оценяване на резултатността	Брой анкетиранни външни фирми		да

### 4.4 Други локации в обхвата на сертификата

Ref.No.	Име	Адрес	Служители	Стандарт
501710	Pleven Pedagogical College	18, Nikola Petkov Str., 5800 Pleven, Bulgaria	17	ISO 9001:2015
Обхвати:				

Ref.No.	Име	Адрес	Служители	Стандарт
501711	Vratsa Branch	School Complex, Building 1, 3000 Vratsa, Bulgaria	23	ISO 9001:2015
Обхвати:				

## 5. Следващи стъпки

### 5.1 Процес за приключване на несъответствия

Не са идентифицирани несъответствия.

### 5.2 Планиране на следващия одит

Вид на следващия одит:	Надзорен одит
Планова дата на следващия одит: (необвързваща оценка за брой дни)	2020-04-01 - 2020-04-30 (седмица или месец, ако е приложимо) за ISO 9001:2015: 5.5 одитни дни, изпълнени от 2 одитори. За приложимите стандарти калкулирано като стойност 100% от задължителния документ на IAF за продължителност на одита.
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

Символите и логата на DQS, акредитиращите органи и IQNet се използват по подходящ начин

### 6.3 Изменения, идентифицирани по време на одита

Промени в "Основни данни", идентифицирани по време на одита (ако е приложимо), се включват в одитния доклад и се предават автоматично към DQS.

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: Ресертификационен одит  
Периодичност на надзорните одити (мес.): 12  
Дата на одита: 2019-04-22 до 2019-04-24  
Общ брой одитни дни: 6  
Дата на предходния одит Етап2 / Първоначален одит: 2018-05-09 до 2018-05-10  
Исключени изисквания, ако е приложимо:  
Общ брой на персонала за посочения по-горе Ref. No. 754

## 6.6 Данни за контакт

Висше ръководство: Hristo Bondjолоv  
Телефон: 062 620189  
E-Mail: rector@uni-vt.bg

Представител на ръководството: Vihren Buzov  
Телефон: 062 618215  
E-Mail: v.buzov@uni-vt.bg

Водещ одитор: Iliа Nemigenchev  
Дни за одит: 3.00  
Телефон: +359 66 26453  
E-Mail: inemigenchev@dqsbg.com

Ко-одитор: Iliya Zhelezarov  
Дни за одит: 3.00  
Телефон: +359 888 414728  
E-Mail: izhelezarov@dqsbg.com

Лице от DQS за обслужване на клиента: Veselin Shopov  
Телефон: 066 816206  
E-Mail: shopov@dqsbg.com

Докладът изготвен на: 29 Apr 2019

Водещ одитор: Iliа Nemigenchev

Този доклад е предаден на ръководството на одитираната организация на 2019-04-30

връчен лично  по e-mail  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 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 е окончателен от одитния екип, освен ако не получите друга 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