



ДОКЛАД ОТ ВЪТРЕШЕН ОДИТ

ДОКЛАД № 11 (РЕЗЮМЕ)

Номер на проверката: 11 – част 1

Вид на проверката: вътрешен одит

Стандарти: ISO 9001

Дата на проверката: 22 и 23 юни 2017 г.

Одитори: доц. д-р Донка Желязкова, доц. д-р Михал Стоянов, доц.д-р Събка Пашова, гл.ас.д-р Радан Мирянов, гл.ас.д-р Елица Граматикова, д-р Доника Стоянова, Антонио Хаджиколев (студент), Фатме Ахмед (студент), Мариета Стефанова (докторант, представител на бизнеса).

Обхват на проверката:

- 01 РР Управление на документите и записите
- 01.01 WP Комуникация и деловодна дейност
- 01.02 WP Управление на архивите
- 02 РР Отговорност на ръководството
- 03 РР Вътрешни одити
- 04 РР Несъответствия, коригиращи и превантивни действия
- 05 РР Измерване анализ и подобрене
- 06 РР Управление на ресурсите
- 07 РР Обучение на студенти
- 08 РР НИДД
- 09 РР Управление на процесите, свързани с клиента
- 11 РР Управление на проекти
- 12 РР Създаване и актуализиране на учебна документация

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Вътрешният одит се проведе в съответствие с:

- РР 03 „Вътрешни одити“;
- FM 03.01.01 „График за провеждане на вътрешни одити“ и FM 03.01.02 Програма за провеждане на вътрешни одити;
- Заповед от Ректора на ИУ-Варна;

Датата на вътрешният одит е предварително съгласувана със засегнатите звена и служители. Одитът се проведе от екип от одитори на ИУ-Варна, с което е спазено изискването на стандарта одиторите да не работят в проверяваните единици.

Обект на одита бяха следните структурни звена: *Отдел „Учебна дейност и студенти“, Център „Магистърско обучение“, ЦЕДО, Колеж по туризъм (Учебен отдел; Катедра „Туризъм“; Катедра „Чужди езици“), Програми за краткосрочно обучение, Сектор „Секретариат“, Отдел „НИДД“, Отдел „Човешки ресурси“, Отдел „Международно сътрудничество“, Сектор „Алумни и кариери“*,



ДОКЛАД ОТ ВЪТРЕШЕН ОДИТ

Университетска библиотека, Отдел „Стопанско-инвестиционна дейност“, Закупуване, Сектор „Управление на техническите средства“, Сектор „Вентилация и климатизация“, Сектор АВТОС, Склад, Отдел „ИТО“, ЦИПНИКТ, Печатна база, Сектор „Управление на проекти“, Сектор „Управленски анализи и рейтингова система“, Център за социални изследвания, Изследователски център по глобализация и ПЧИ, Център за качество на обучението, Оперативна комисия по координация и контрол, Комисия по осигуряване и оценяване на качеството

Този доклад обобщава резултатите от одита и цели да потвърди изпълнението на планирания обхват на одита.

Докладът посочва всички открити несъответствия или области за подобрения в проверените звена, както и положителните констатации относно внедрената СУК.

КОНСТАТАЦИИ

4.1. Общи изисквания

Организацията има разработена, внедрена, поддържана и документирана Система за управление на качеството в съответствие с изискванията на международния стандарт EN ISO 9001. Същата е публикувана на електронната платформа suk.ue-varna.bg.

Към датата на одита е констатирана актуализация на част от вътрешните правила, процедурите и инструкциите от СУК.

4.2. Изисквания към документацията и записите

Документите от СУК на Икономически университет – Варна включват: политика и цели по качеството, наръчник по качеството, основни процедури (PP), работни процедури (WP), работни инструкции (WI), формуляри (FM) и записи по качеството.

Актуалната политика по качеството е разпространена сред служителите на ИУ-Варна посредством: електронната платформа suk.ue-varna.bg, уеб-сайта на университета, както и на хартиен носител из съответните звена.

Организацията е разработила и внедрила всички процедури, чието документиране е изискване на стандарта. Такива процедури са разработени и внедрени за:

- управление на документите (параграф 4.2.3 от EN ISO 9001:2008);
- управление на записите (параграф 4.2.4 от EN ISO 9001:2008);
- планиране и провеждане на вътрешни одити на СУК (параграф 8.2.2 от EN ISO 9001:2008)
- управление на несъответстващ продукт (параграф 8.3 от EN ISO 9001:2008);
- коригиращи действия (параграф 8.5.2 от EN ISO 9001:2008);
- превантивни действия (параграф 8.5.3 от EN ISO 9001:2008).

В процедура **01 PP Управление на документите и записите по качеството** подробно са описани регламентите, касаещи създаването, прегледа, одобрението, разпространението, управлението, архивирането и унищожаването на документите по качеството.

Установи се, че към датата на одита регистърът на външните нормативни документи идентифицира приложимите за дейността на ИУ-Варна нормативни актове, но се нуждае от актуализация.

Осъществяваната външна и вътрешна комуникация в ИУ-Варна е документирана посредством работна процедура **01.01 WP Комуникация и деловодна дейност**.

Дейностите по архивиране на документите и записите, създавани за нуждите на Икономически университет – Варна са регламентирани посредством процедура **01.02 WP Управление на архивите**.



5. Отговорност на Ръководството. Политика по качеството. Преглед от ръководството.

Утвърдената организационна структура на ИУ-Варна обхваща всички структурни звена на организацията. Актуализирана е в седмицата на провеждане на одита (01.07.2017 г.) и е публикувана в уеб-сайта на ИУ-Варна.

Политиката по качеството е актуализирана на 24.11.2016 г. в съответствие с вижданията на Висшето ръководство за бъдещо развитие на университета и новите изисквания за институционална акредитация. Обсъдена е и е приета на Академичен съвет, след което разпространена сред заинтересованите страни (вж. по-горе). Из някои звена все още се срещат копия от старата ревизия на политиката по качеството на хартиен носител, които по време на одита са извзети и подменени с актуални.

Целите по качеството показват желаното, достижимо състояние, което се търси и стреми Университета по отношение на качеството. Целите по качество са винаги в измерима форма, за да могат да бъдат обективно оценявани, а тяхното изпълнение постигано в рамките на определените срокове и очакван обем. Целите са разгледани и ще бъдат оценени за ефективност на Преглед от ръководството. Целите са съобразени със стратегията за развитие на ИУ-Варна. *Конкретните времеви периоди* за измерване на процесите, осигуряващи изпълнението на поставените цели, както и отговорните фактори, са конкретизирани в актуализираната Мандатна програма на Академичното ръководство и в Стратегията за развитие на ИУ-Варна за периода 2015-2020 г.

Ръководството на ИУ-Варна извършва преглед на СУК най-малко веднъж в рамките на календарната година със заповед на Ректора, като за целта има определена процедура **PP 02 „Преглед от ръководството“**.

С прегледите се цели удостоверяване на пригодността, актуалността и ефективността на СУК, степента на съответствие с изискванията на БДС EN ISO 9001 и оценка за реализиране на политиката и целите по качеството, както и предприемане на действия за непрекъснато подобряване.

6. Управление на ресурсите

6.1. Човешки ресурси

Дейностите, осъществявани в отдел „Човешки ресурси“, касаят изпълнението на клаузи 6.2. от стандарт БДС EN ISO 9001:2008. Дейността на звеното е регламентирана посредством 06.01 WP Човешки ресурси и работна среда. Осъществяването на процеса е във взаимовръзка със следните вътрешни правила: *Правила за условията и реда за придобиване на научни степени и заемане на академични длъжности в Икономически университет – Варна, Наредба за определяне заетостта на преподавателите и формиране на работната заплата, Вътрешни правила за защита на личните данни в Икономически университет – Варна, Правила за атестиране на академичния състав на Икономически университет – Варна*. При осъществяването на процеса се съблюдават множество нормативни документи с външен произход – Кодекс на труда, ЗЗБУТ и други приложими актове в областта на трудовите правоотношения. Отговорни лица по осъществявания процес са ръководителят на отдел „Човешки ресурси“, отдел НИДД, отговорник охрана на труда и помощник-ректора. Цялостният контрол се осъществява от Ректора на ИУ – Варна.

6.2. Компетентност, обучение и осъзнаване

Необходимата компетентност на персонала, който изпълнява дейности, имащи влияние върху съответствието с изискванията на продукта, е определена и документирана в длъжностните характеристики на заетите лица.



ДОКЛАД ОТ ВЪТРЕШЕН ОДИТ

6.3 Инфраструктура и работна среда

Дейностите и регламентите, касаещи необходимата за ИУ-Варна инфраструктура, технически средства и работна среда са описани в процедура 06.02 WP Инфраструктура и оборудване. Към датата на одита по отношение на процесите се подготвят нови, по-детайлизирани процедури, които са в процес на доработване и утвърждаване.

При провеждането на одита се установи, че в помещението, в което се съхраняват сървърите и главния комутатор на университета температурите са по-високи от препоръчителните за функциониране на подобен тип оборудване.

Изискванията по отношение на предоставяните от Университета ЗБУТ са в частност дефинирани и се спазват в съответствие с изискванията на нормативната уредба.

Осигуряването на необходимите софтуерни продукти, разработвани от ИУ-Варна, е регламентирано в новосъздадена процедура 06.07 WP Софтуерно осигуряване.

- **14 PP Управление на библиотечния фонд.**

Дейностите в университетската библиотека се регламентирант посредством:

- Правилник на ИУ – Варна;
- Правила за дейността на Университетската библиотека при Икономически университет – Варна
- Пътеводител на Библиотеката, издаван всяка година;
- Наредбата за запазване на библиотечните фондове;
- Правилник за междубиблиотечното заемане от 1983 г.;
- работни стандарти и актуални споразумения между библиотеките.

Към настоящия момент се подготвя процедура 14 PP Управление на библиотечния фонд. Препоръчва се към нея да се добавят следните формуляри: списък-предложение книги; списък-предложение периодични издания; регистър книгообмен книги; регистър книгообмен периодика; протокол за дарение; благодарствено писмо.

- **10 PP Издателски комплекс.**

Дейността на Издателския комплекс е регламентирана чрез „Правила за издателската дейност на ИУ-Варна“. Към датата на одита се подготвя процедура, която да бъде включена към документацията от СУК.

7.2. Договорно-продажбени процеси

Необходимо е действащата процедура 09 PP „Процеси свързани с клиента“ да бъде актуализирана.

- **09.03 WP Международно сътрудничество.**

Дейността на звеното се управлява от актуализираните Правила за устройството, дейността и управлението на отдел „Международно сътрудничество“ и значително преработената процедура **09.03 WP Международно сътрудничество.**

От звеното е направена следната препоръка: да се оптимизира съдържанието на електронни регистри за изходящи и входящи преподаватели/ служители, с цел по-добра организация на отчетността.

- **09.04 WP Алумни и кариери.**

Дейностите в отдела се регламентирант посредством:

Правила за устройството, дейността и управлението на Центъра за кариерно развитие при Икономически университет – Варна и работна процедура 09.04 WP Управление на дейностите на сектор "Алумни и кариери". Считаме, че би било добре работната процедура да се раздели на три документа от СУК: „Кариерно ориентиране“, „Организиране на събития“ и „АЛУМНИ“. В настоящата



ДОКЛАД ОТ ВЪТРЕШЕН ОДИТ

процедура са застъпени първите два момента, докато дейностите и отговорностите, свързани със завършилите и реализирани студенти, не са регламентирани в нея.

- **09.05 WP Управление на жалбите от обучаваните лица**

През учебната 2016/2017 г. към СУК е добавена процедура за управление на жалбите от обучаваните лица. Към датата на одита не са отправени жалби по реда на нововъведения регламент.

- **11 PP Управление на проекти.**

Основните документи, регламентиращи дейността на звеното, са „Правила за организация на дейността на сектор „Управление на проекти“ и 11 PP „Управление на проекти“.

7.3. Проектиране.

Проектирането на образователни услуги в университета е регламентирано посредством 12 PP Създаване и актуализиране на учебна документация, 12.01 WP Създаване и актуализиране на учебна документация в ОНС „Доктор“ и подсистема „Усъвършенстване и актуализиране на учебното съдържание“.

Отправено е предложение 12 PP да се допълни в т. 4.3. с аспекти за актуализиране на специфичната документация, свързана с ДФО по чл. 14, ал. 2 от правилата на ЦЕДО. Да се добави регламента и отговорните лица за актуализиране на тези документи.

Към датата на одита в процес на подготовка е и процедура за създаване и актуализиране на учебната документация по отношение на предлаганото от ИУ-Варна продължаващо обучение.

7.4. Закупуване, оценка и избор на доставчици, проверка на закупен продукт

Закупуването в Икономически университет – Варна се осъществява основно спрямо изискванията на Закона за обществените поръчки. Съществуващата процедура има нужда от допълване и прецизиране.

7.5. Създаване на продукта

По отношение на образователната услуга, предлагана в ИУ-Варна, са разработени една основна процедура и 5 работни процедури, които определят правилата на работа свързана с планиране и осъществяване на учебната дейност във всички степени и форми на висшето образование.

- **PP 07 Обучение на студенти.** Процедурата определя вход и изход на процеса, свързан с обучение на студенти в различни степени и форми на висшето образование. За осъществяването на процеса на обучение в Университета е разработена действащата вътрешна „Система за оценка и поддържане на качеството на обучение и на академичния състав“ /СОПКОАС/ в ИУ-Варна и прилежащите и подсистеми определящи специфичните правила за планиране и изпълнение на учебния процес.

- **07.01 WP ОКС „Професионален бакалавър“, 07.02 WP ОКС Бакалавър и 07.03 WP ОКС Магистър**

Записите по качеството се водят своевременно и прецизно. Налице са вътрешни правила и документирана процедура, които да регламентират осъществяваните в звеното процеси. Необходимо е по-пълно и прецизно разписване на действащите процедури, що се отнася до осъществявани дейности, препратки към вътрешни правила и външни документи, както и включване на съществуващи, но неинтегрирани в СУК записи по качеството.



ДОКЛАД ОТ ВЪТРЕШЕН ОДИТ

• 07.04 WP Дистанционно обучение

Дистанционното обучение, осъществявано в ИУ-Варна, е регламентирано посредством набор от документи от СУК и вътрешни нормативни документи: 07.04 WP Дистанционно обучение, 07.04.01 WI Разработване на електронни учебни материали за дистанционно обучение, 07.04.02 WI Подготовка на електронни тестове, 07.04.03 WI Разработване на учебна програма за дисциплина в ДФО, 07.04.04 WI Действия по възстановяване на информационната инфраструктура на дистанционното обучение по време на повреда и срыв, 07.04.05 WI Препоръчителни указания за разработване на електронни учебни материали и ресурси, Правила за устройството, дейността и управлението на центъра за електронно и дистанционно обучение при Икономически университет – Варна и др.

Отправени са следните предложения за подобрене:

- Протоколите от проведени обучения на преподавателите за целите на ДФО да се включат като бланка към СУК;
- Да се въведе бланка към СУК „Справка за обезпеченост на специални дисциплини с електронни учебни материали и ресурси“.

• 07.05 WP Краткосрочно обучение

Към датата на одита в процес на изготвяне е процедура, която регламентира дейностите по продължаващо и допълнително обучение (07.05 WP Продължаващо обучение).

• 08.01 WP Прием и обучение на докторанти

Дейностите по обучение на докторантите в ИУ-Варна са регламентирани посредством Правилата за условията и реда за придобиване на научни степени и заемане на академични длъжности в Икономически университет – Варна и работна процедура 08.01 WP Прием и обучение на докторанти.

• Изследователски център за ГПЧИ

Дейността на звеното е регламентирана посредством Правила за устройството, дейността и управлението на ИЦГПЧИ.

7.6 Управление на техническите средства за наблюдение и измерване

Към датата на одита технически средства за наблюдение и измерване, свързани с качеството на предлагания от ИУ-Варна образователен продукт не се използват. Налице са измервателни средства в лабораториите към катедра „Стокознание“, които периодично преминават технически проверки и калибриране от специализирана фирма.

8. Измерване, анализ и подобряване

8.1 Наблюдение и измерване. Анализ на данните.

В ИУ-Варна е предвидено провеждането на мероприятия, свързани с измерване и анализ на удовлетвореността на клиентите, процесите и предоставяните образователни услуги. Те се осъществяват от следните структурни единици: Център за социални изследвания; Сектор УАРС; Център за качество на обучението; от самите звена, по отношение на които се налага измерване и анализи. Дейностите по измерване и анализ са регламентирани чрез основна процедура 05 PP Измерване, анализ и подобрене на качеството и предвидените към нея работни процедури.

Наблюдението и измерването на продукта се осъществява съгласно разпоредбите на подсистема „Контрол“, както и чрез дейността на комисии ОККК и КООК.



ДОКЛАД ОТ ВЪТРЕШЕН ОДИТ

8.2 Вътрешни и външни одити

В СУК на ИУ-Варна е налице документирана процедура за провеждане на вътрешни одити. Описаните в нея регламенти отговарят на изискванията на стандарта. Констатираните несъответствия от предходни одити са регистрирани в Регистър на коригиращи действия.

От проведен ресертификационен одит от сертифицираща организация не са повдигнати несъответствия.

8.3 Управление на несъответстващ продукт. Подобряване.

В съответствие с тези клаузи на стандарта, в ИУ-Варна са предвидени основна процедура 04 PP Несъответствия, коригиращи и превантивни действия и работна процедура 09.05 WP Управление на жалбите от обучаваните лица. През периода на действие на работната процедура жалби от обучаваните лица не са получавани.

Резултати и заключителни бележки:

Вътрешният одит установи значително развитие на действащата система за управление на качеството през периода след предходния проведен одит. По отношение на някои от процесите все още е необходимо да се разработят нови и ли да се актуализират съществуващи процедури, спрямо направените изменения в СУК и във вътрешната нормативна уредба.

От своя страна записите по качеството се водят своевременно, коректно и отговорно от отделните звена на ИУ-Варна.

Силно препоръчително е да започнат да се предприемат действия за преминаване на системата към новата ревизия на стандарт ISO 9001.

Изготвил: гл.ас.д-р Антоанета Стоянова

Дата: 3.07.2017 г.