



Lloyd's  
Register

## Надзорна визита 4

Доклад за:

# Стопанска Академия Д. А. Ценов

<b>LR No:</b>	SOF0368189 / 1454930
<b>Дати на одита:</b>	12-Март-2018
<b>Дата на доклада:</b>	16-Март-2018
<b>Адрес на клиента:</b>	ул. Емануил Чакъров 2, Свищов 5250, България
<b>Критерии на одита:</b>	ISO 9001:2008
<b>Одиторски екип:</b>	Mavrudieva, Nellie
<b>LR офис:</b>	SOF Bulgaria OU

Lloyd's Register Group Limited, its affiliates and subsidiaries, including Lloyd's Register Quality Assurance Limited (LRQA), and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as 'Lloyd's Register'. Lloyd's Register assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or howsoever provided, unless that person has signed a contract with the relevant Lloyd's Register entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is exclusively on the terms and conditions set out in that contract.



## Съдържание

Стр

01. Доклад от одита	3
02. Констатации от одита	4
03. Обобщение на резултатите от одита	5
04. Информация за следващата визита	10
05. Приложения	11

### Приложения:

SOF0368189\_APP\_sv4\_QMS\_NMY.doc

### Този доклад беше представен на и приет от:

**Име, фамилия:** Диана Ималова

**Длъжност:** Директор "Център за качество на обучението"



## 01. Доклад от одита

### Заклучение:

Настоящата визита беше извършена, за да се установи съответствието на системата за управление на фирма Стопанска Академия Д. А. Ценов с ISO 9001:2008 както е определено в документацията за планиране на одита. Резултатът от визитата е изложен по-долу.

Целта на настоящата надзорна визита да се оцени съответствието на Системата за управление на СТОПАНСКА АКАДЕМИЯ „ Д.А. Ценов” с изискванията на стандарта ISO 9001:2008 на база определените на предходната визита теми е изпълнена.

Несъответствия, градиращи на предишната надзорна визита няма. На настоящата визита не бяха повдигнати нови несъответствия.

Резултатите от тази визита са показателни за продължаващото съответствие на системата за управление на СТОПАНСКА АКАДЕМИЯ „ Д.А. Ценов” с изискванията на стандарта ISO 9001:2008.

Продължението на сертификацията се препоръчва!

### Непрекъснато подобрене:

Бе демонстрирана чрез промените във вътрешните нормативни документи:

- промени в Правилника на дейността;
- приемане на Програма за реструктуриране;
- актуализация на Наръчника по качество;
- промени във вътрешни правила на работа;
- извършени структурни промени;



### Области, на които висшето ръководство трябва да обърне внимание:

Не бяха установени.



## 02. Констатации от одита

Когато изискванията на схемата се различават от стандартните определения по-долу, определенията на схемата ще имат превес.

### Съществено несъответствие

Липсата или пропуск във внедряването и поддържането на един или повече елементи на системата за управление, или ситуация, която би могла, въз основа на наличните доказателства, да създаде съществено съмнение по отношение постигането от страна на ръководството на: Политиката, целите или обществените ангажименти на организацията, изпълнение на приложимите законови и нормативни изисквания, съответствие с приложимите клиентски изисквания, съответствие с критериите на одита.

### Несъществено несъответствие

Констатация за пропуски във внедряването и поддържането на системата за управление, които не влияят съществено върху способността на системата или не поставят под риск резултатите от нейното функциониране, но трябва да бъдат адресирани за да се гарантира нейното действие в бъдеще.

Номер	Критерии на оценка (Клауза)	
Степен	Дата на издаване	
Статус	Процес/ Аспект	
Местоположение		
Доклад за Несъответствие		
Изисквания		
Доказателства		
Предложена корекция, коригиращи действия и срокове		
Корекция		
Анализ на коренната причина/и		
Коригиращи действия		
LR е прегледала и проверила изпълнението на предприетите действия.	Дата на закриване	

### 03. Обобщение на резултатите от одита

#### Основна цел на визитата:

Това беше визита за Надзорна визита 4, която се проведе спрямо предварително обявените на клиента цели. Целите на следващата визита, включително всяка приложима, специфична цел (тема / фокус), са изложени в плана за одит, приложен към настоящия доклад.

#### Присъстващи от страна на клиента на срещите за откриване и закриване:

Откриваща среща - 9.00 ч с участието на служителите на Център за качество на обучението и Георги Иванов - Зам. Ректор

Закриваща среща - 17.30 ч с участието на служителите на Център за качество на обучението и Георги Иванов - Зам. Ректор

#### Специфични цели на визитата:

#### Въведение:

На откриващата и закриващата срещи участие взеха Георги Иванов – Зам. Ректор „Акредитация и Управление на качеството и отговорните служители на Центъра за качество на обучението. Дискутирани бяха протичащите промени в учебното заведение и рисковете от тези промени. Предприети са действия по прехода към новата версия на стандарта.

Дискутиран бе плана за провеждане на настоящия одит, и бе следван в хода на одита.

Главната цел на визитата беше да се потвърди съответствието на системата за управление с изискванията на стандарта ISO 9001:2008, вкл.:

Да се потвърди, че системата за управление на клиента продължава да отговаря на критериите за оценка, обхвата на сертификация, всички приложими закони, подзаконови и договорни изисквания, както и да се гарантира, че системата постига своите цели.

Да се извърши преглед на всички несъответствия и теми, останали отворени от предишни посещения, както и на настъпилите промени в организацията на клиента или системата за управление, които могат да рефлектират потенциално върху одобрението.

С членовете на висшето и оперативно ръководство на фирмата беше проведен разговор за:

- Мисия, визия и цели на учебното заведение във връзка с новата мандатна програма 2016 -2020;
- Стратегията за действие в условията на промяната – Мандатна програма 2016 - 2020;

Беше припомнена системата за градиране на бележките, както и извадковия характер на одита. Беше потвърдена клаузата за конфиденциалност.

На закриващата среща бе уточнено, че четвъртия надзорен одит ще бъде проведен през м. Март, както е според Програмата за одити, а през м. Септември 2018, според възможностите на одитора и ръководството на Стопанска академия, ще се проведе пети надзорен одит, съвместно с преход към новата версия на стандарта. Дискутирани бяха резултатите от настоящия надзорен одит.

Няма промени в обхвата на дейност и в юридическия статус учебното заведение - в момента на визитата,



Lloyd's  
Register

статутът на фирмата е СТОПАНСКА АКАДЕМИЯ „Д.А. Ценов”.



<b>Оценка на:</b> Мениджмънт елементи/ предишни одити/ Център за качество на обучението	<b>Одитирани:</b> Доц. д-р Диана Ималова – директор ЦКО Доц. д-р Силвия Костова	<b>Одитор:</b> Mavrudieva, Nellie
---	---	-----------------------------------

### Данни за проследяване и източници на доказателства:

Наръчник по качеството

- Наръчник по качеството - Решение на АС №9/31.05.2017;

Политика по качеството/13.11.2016;

- Политика за осигуряване на качеството на СА „Д.А Ценов“, приета с Решение №3/23.11.2016, т. 6;
- Стратегия за управление на риска на СА „Д.А. Ценов“, приета с Решение №4/21.12.2016, т.2;
- Риск регистър – последна актуализация/01.2018

Цели по качеството

- Мандатна програма 2016 - 2020, приета с Решение №4/07.03.2018, т.1 – предстои да бъде приета на Общо събрание;

Преглед от ръководството:

- Заседание на Съвет по качество/15.12.2017; Протокол/15.12.2017; Заповеди за привеждане в изпълнение/12.2017

- Годишен доклад на Ректора за състоянието и дейността на СА „Д.А Ценов“-02.2017 – 02.2018; Решение на АС/07.03.2018, т.1;

- Доклад - самооценка за изпълнение на препоръките направени от ПК по СНУ при програмната акредитация на професионално направление 3.8 Икономика в рамките на 4-годишния следакредитационен период/29.11.2017, т.1 ;

- Годишен Доклад за резултатите от проведено самооценяване на ЦПО към СА за 2017, Решение №3/31.01.2018, т.2; Квалификационни характеристики за обучение в ОНС „Доктор“;

- Годишен отчет на СА по критериите и показателите за наблюдение и отчитане на постигнатите резултати от присъщата за ДВУ научна дейност за научно изследователска дейност - Решение №4/07.03.2018, т.29

Вътрешни одити

- Годишна програма за 2017;
- Годишна програма за 2018 - в проект;

Коригиращи и превантивни действия

- Докладни записки – по факултети, катедри, звена ;

Удовлетвореност на преподаватели, обучаващи се

- Атестация на академичния състав –Атестационна оценка за учебната 2016/2017 – в момента стартира;

- Доклади – анкети от дистанционно обучени

- Жалби и оплаквания от студенти – проследимост в деловодството – Комисия по етика ;до Декан;



- Удовлетвореност на обучаващи се – наличен на сайта на СА; Справка за оценка от проучване на удовлетвореността на студентите от качеството на обучението за ас. д-р Валентина Нинова, подлежаща на атестиране през учебната 2017/2018; Справка за оценка от проучване на удовлетвореността на студентите от качеството на обучението за доц д-р Силвия Костова, подлежаща на атестиране през учебната 2017/2018;

Управление на промените:

- Решения на АС:
  - №2/29.11.2017 – приемане на графици: за учебен процес 2017/2018 за ОКС „магистър“, прием Март 2018; за прием на документи, класиране и записване на новоприети;
- Използване на логото на LRQA и UKAS
- Използване на UKAS и LRQA лого – на официална бланка, в съответствие с изискванията;

### Оценка и заключение:

Елементите на управление се поддържат и подобряват в съответствие с изискванията на стандарта. Механизмите за поддържане и развитие на Системата за управление се провеждат ефективно от Центъра за качество на обучение.

### Области за внимание:

Не бяха установени

<b>Оценка на:</b> Академичен компютърен център	<b>Одитирани:</b> Кирил Стоянов - Директор	<b>Одитор:</b> Mavrudieva, Nellie
--	--	-----------------------------------

### Данни за проследяване и източници на доказателства:

Правилник за дейността на АКЦ/2010 г.

Заповед №112/12.02.2018 относно оптимизация софтуерното осигуряване на основните и спомагателни процеси;

Технически задания:

Задание, възложено от Отдел „Системна администрация“,отдел „Поддръжка на компютърни системи и техническа помощ със срок до 31.03.2017;

Доклад за извършени дейности по задание: Възможности за използване на System Center Configuration Manager (SCCM)/20.12.2017;

Ticket system/телефон – заявка за поддръжка;

Осигуряване на техника – Заповед №1030/19.10.2017 във връзка с обезпечаване на дейността, планиране на обществени поръчки и организация на бюджетния процес - Спецификация на техника – ФСУК;Докладна записка от доц. Кръстевич за доставяне и инсталиране на две високо производителни работни станции с подходящи монитори и закупуване на два годишни лиценза на Adobe Creative Cloud;

Техническо обезпечаване: Докладна записка от проф. Ат.Атанасов относно провеждане на публична защита за придобиване на ОНС „доктор“ чрез технически средства неприсъствено за външните членове на





Lloyd's  
Register

научното жури;

**Оценка и заключение:**

Демонстрирано бе подобро управление на процесите в центъра.

**Области за внимание:**

Не бяха установени.



#### 04. Информация за следващата визита

##### Тема(и) на следваща визита

Виж: Програма за одити

Стандарт(и)/Схема(и)	ISO 9001:2008	Вид визита		Фокусирано посещение	
Кодове	108501	Продължителност	2.00	Дати на започване/за вършване на визитата	03-Септември-2018 / 05-Септември-2018
Екип	Нели Маврудиева, 3619				
Обект					Продължителност
ул. Емануил Чакъров 2, Свищов, България					2.00



Lloyd's  
Register

## 05. Приложения

## 1. Програма / план за визитите

Планът и програмата за одит са динамични и трябва да са в съответствие с развитието на клиента. Всякакви (в последния момент) промени са възможни при наличие на основателни причини, като например организационни промени при клиента, процеси, резултати от прегледа на ръководството и др. Преди срещата за закриване одиторския екип трябва да (пре)потвърди програмата и да идентифицира и отрази всички промени като например промени в системата за управление, обхвата, продължителността или датите на одита, компетентността и др.

Вид на одита	CR	CR	sv 1	sv 2	sv 3	sv 4	Sv 5	CR
Планирана дата	03/2007	03/2016	09/16	03/17	09/17	03/18	09/18	03/19
Начална дата	20/03/07	29.02	06.03	08.03	16.10	12.03		
Крайна дата	23/03/07	02.03	07.03.	08.03.	17.10	12.03		
Одитодни	4	5	2	1	2	1	2	
Отделен план за одит?	Да	Да	Не	Не	Не	Не	Да / Не	Да / Не
Всяка промяна в числеността на персонала, която може да повлияе върху времетраене на посещението (ако да добавите новата численост)	Не	Не	Не	Не	Не	Не	Да / Не	Да / Не
Където е определено по-горе, вж. отделен план за одит за подробности.								
<b>Процес / Аспект / Тема/ Местоположение</b>								
<i>Окончателният избор ще бъде определен след прегледа на елементите на управление и текущите резултати</i>								
Среща за откриване	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Среща за закриване	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Промени в контекста на организацията <sup>(2)</sup>								
Преглед от ръководството		D1am	D1am	D1am	D1am	D1am	D1am	✓
Вътрешни одити		D1am	D1am	D1am	D1am	D1am	D1am	✓
Непрекъснато подобрене		D1am	D1am	D1am	D1am	D1am	D1am	✓
Управление на промените		D1am	D1am	D1am	D1am	D1am	D1am	✓
Коригиращи действия		D1am	D1am	D1am	D1am	D1am	D1am	✓
Превантивни действия		D1am	D1am	D1am	D1am	D1am	D1am	✓
Управление на рекламиите		D1am	D1am	D1am	D1am	D1am	D1am	✓
Използване на логото		D1am	D1am	D1am	D1am	D1am	D1am	✓
Изпълнение на целите на Системата за управление		D1am	D1am	D1am	D1am	D1am	D1am	✓
Закупуване/Финансово управление и контрол/Обществени поръчки/Администрация/Транспорт		D1am		-	D1pm	-	-	✓
Поддръжка – отдел инфраструктура и домакинство/отдел Ремонт и поддръжка/Транспорт		D1pm		-	D2am	-	-	✓
Управление на учебен процес в ОКС Бакалавър и Магистър – редовно и заочно Отдел: Бакалавърско и Магистърско обучение		D1pm	D1pm	D1pm	D2am	-	-	✓

Вид на одита	CR	CR	sv 1	sv 2	sv 3	sv 4	Sv 5	CR
Управление на учебен процес в ОНС „Доктор“ Отдел: Докторантура и академично развитие		D2am	-	D1pm	-	-	-	✓
Център за дистанционно обучение (ОКС „Магистър“)		D2pm	-	-	-	-	D1pm	✓
Факултет “Стопанска отчетност”		D1pm	D1pm	-	-	-	-	✓
Факултет “Финанси”		D1pm	-	-	D2pm	-	-	✓
Факултет “Мениджмънт и маркетинг”		D2am	D1pm	-	-	-	-	✓
Факултет “Производствен и търговски бизнес”		D2am	-	-	-	-	D2am	✓
Академичен компютърен център		D2am	D2am	-	-	D1pm	-	✓
Център за международна дейност		D2am	D2am	-	-	-	-	✓
Център за следдипломно и факултативно обучение. Център за професионално обучение		D2am	D2am	-	-	-	-	✓
Център за качество на обучението		D3am	D2pm	D1pm	D1/D2	D1pm	D1pm	✓
Отдел: “Студентска политика”		D3am	-	-	-	-	D2pm	✓
Спортен комплекс		D2pm	-	-	-	-	-	✓
Академичен за кариерно консултиране и връзки с обществеността		D3am	-	-	-	-	-	✓
Институт за научни изследвания		D3am	D2pm	-	-	-	-	✓
Академична библиотека		D2pm	-	-	-	-	-	✓
Академично издателство		D2pm	-	-	-	-	-	✓
Управление на човешки ресурси		D3am	-	-	-	-	D2pm	✓
Управление на документи		D3am	D1/D2	D1pm	D1/D2	-	D2pm	✓

1: Попълнете списъка с елементите на организацията, отдели и/или процеси в различните локации/обекти.

2: Изисква се за стандартите по Анекс SL

3: Не се изисква за стандартите по Анекс SL

### Обхват

Всяка промяна в обхвата ще бъде тази, която е договорена в официалната кореспонденция между LRQA и клиента или както е записана в част 4 на доклада на LRQA от предишната визита..

Обхват	Обучение и научни изследвания в професионални направления „Администрация и управление“ и „Икономика“ за придобиване на образователно квалификационни степени (ОКС): „Бакалавър“ и „Магистър“, образователна и научна степен (ОНС) „Доктор“ и следдипломно, факултативно и професионално обучение. Education and scientific research in the fields of "Administration and management" and "Economics" for acquisition of the educational degrees of: Bachelor and Master, the educational and scientific degree of Doctor of Philosophy (PhD), postgraduate and continuing education; professional training.
Изключения	няма

Начало на визитата (приблизително)	9.00	Край на визитата (приблизително)	17.30
Точното време за начало и край на визитата ще бъде договорено по време на предварителните контакти с одитора преди нейното провеждане и ще бъде записано в увода на доклада.			

## Допълнителна информация

### **Възможности за подобрения**

Ако установим възможности за подобрение на вече съответстваща система, ще ги запишем в съответната процесна таблица на доклада или в обобщението, ако подобрението има стратегическо значение.

### **Конфиденциалност**

Ние третираме съдържанието на този доклад, заедно със всички бележки, водени по време на визитата стриктно конфиденциално и няма да ги разкриваме на която и да е трета страна без писменото съгласие на клиента, освен ако не бъде поискано от акредитиращата организация.

### **Извадки**

Процесът на оценка се основава на метода на извадките. Това не е статистически метод но се основава на представителност. В извадката може да не попаднат всички детайли и аспекти на бизнеса, така че ако в определен процес не се установят пропуски, това не означава непременно, че там няма проблеми, а ако бъдат установени пропуски това не означава че са единствените.

### **Юридическо лице**

Акредитираното юридическо лице и офисът, който извършва услугите по одитиране, отразени в този доклад, са описани в съответния договор за тези услуги.

### **Типични цели на одита и отговорности на екипа**

Типичните цели на одита и отговорностите на екипа са описани в Информацията за клиента „Процес на оценка“. Всяка специфична цел за следващата визита ще бъде записана в предишния доклад и ще бъде отразена в плана за тази визита. Стандартът за оценка и ролите на одиторския екипса определени в потвърждението за визитата, което е изпратено на клиента.

### **Критерии на одит**

Критериите на одита се състоят от стандарта за оценка и процесите и документацията на система за управление на клиента.

### **Наблюдаващи лица**

Всяко допълнително лице, в ролята на наблюдател, ще бъде официално съобщено на клиента.

## 2. Отделен план за одит

**Заб.:** Ако визитата се извършва от екип с повече от един член и/или е с продължителност от повече от един ден, то тогава се изисква да се състави отделен, допълнителен план, в който да се опишат дейностите на всеки член на екипа за всеки ден.

(03/09/2018	Ден 1)		
9.00	Встъпителна среща с ръководството за потвърждаване на обхвата на визитата, метода на оценката, метода на докладване и за обсъждане организацията на фирмата (около 30 мин.). Ръководителят на екипа ще договори време за среща с висшето ръководство за обсъждане на политиката и целите на системата за управление.		
	Брифинг на екипа на LRQA от двама или повече одитори и/или експерти.		
	<Име> (Ръководител на екипа)		<Име>
	Преглед на направените наблюдения от предишна визита.		
	Мениджмънт елементи		
12.30	Обяд.		Обяд.
	Център за дистанционно обучение (ОКС „Магистър“)		
	Център за качество на обучението		
	Подготвяне на доклада		Подготвяне на доклада
17.30	Закриване		Закриване.
(04/09/2018	Ден 2)		
9.00	Обсъждане на констатациите от предишния ден. Преглед на плана за деня.		
	Факултет “Производствен и търговски бизнес”		
12.30	Обяд.		Обяд.
	Отдел: “Студентска политика”		
	Управление на човешки ресурси		
	Управление на документи		
	Подготвяне на доклада		Подготвяне на доклада
17.30	Закриване		Закриване.
(05/09/2018	Ден 3)		
	Обсъждане на констатациите от предишния ден. Преглед на плана за деня.		
	Клауза 4 Контекст		
	Клауза 5 Лидерство		
	Клауза 6 Планиране		
12.30	Обяд.		Обяд.
	Клауза 7 Поддържане		
	Клауза 8 Дейности		
	Клауза 9 Оценяване на резултатността		
	Клауза 10 Подобряване		
	Обсъждане на констатациите от деня		Обсъждане на констатациите от деня
	Подготовка на окончателния доклад		Подготовка на окончателния доклад
17.30	Среща за закриване с ръководството за представяне на обобщението на констатациите и препоръките.		

Забележка: Информация за целите на различните визити може да се намери в „Информация за клиентите“, включена в доклада или на нашата електронна страница [www.lrqg.bg](http://www.lrqg.bg) / [www.lrqg.com](http://www.lrqg.com) Също така на уебсайта са публикувани документи с Информация за клиента за различните видове визити. Критериите на одита и данни за одиторския екип и обектите са изложени на заглавната страница на доклада. Обхватът на сертификация и отговорностите на одиторския екип са описани в Програмата / План за визитите.

### 3. Съображения към доклада

Съображения при изготвяне на LRQA Доклад		
Има ли отклонения от първоначалния план за одит:	НЕ	Ако отговорът е ДА опишете подробно тези отклонения в увода на доклада, заедно с причините за отклоненията
Има ли съществени обстоятелства, които да окажат влияние върху програмата за одит:	НЕ	Ако отговорът е ДА опишете подробно тези въпроси в увода на доклада и нанесете измененията в програмата за одита (APP)
Има ли съществени промени, които влияят на системата за управление на клиента след последния проведен одит:	НЕ	Ако отговорът е ДА опишете подробно тези промени в рамките на раздела обобщение на резултатите от одита
Идентифицирани ли са някакви нерешени проблеми по време на одита:	НЕ	Ако отговорът е ДА опишете подробно тези въпроси в рамките на раздела обобщение на резултатите от одита
Беше ли проведен комбиниран или интегриран одит:	НЕ	Ако отговорът е ДА потвърдете вида одит и включените стандарти в увода към доклада.
Организацията контролира ли ефективно използването на сертификационните документи и знаци:	ДА	Ако НЕ документируйте отклоненията в таблицата за отчитане на задължителните елементи
Ако е приложимо: предприети ли са ефективни коригиращи действия от организацията по отношение на вече установени несъответствия:	ДА	Запишете резултатите в Регистъра на констатациите със съответните изводи и заключения.
Продължава ли системата за управление на организацията да отговаря на приложимите изисквания и да постига очакваните резултати:	ДА	Ако НЕ опишете мотивите си в рамките на раздела обобщение на резултатите от одита
Продължава ли обхвата на сертификация да бъде подходящ за дейностите / продуктите / услугите на организацията:	ДА	Ако НЕ документируйте необходимите действия във връзка с обхвата в раздела обобщение на резултатите от одита и нанесете измененията в програмата за одита (APP), както се изисква
Бяха ли изпълнени целите по време на посещението така, както са определени в програмата за одита (APP) :	ДА	Ако НЕ опишете подробно причините и всички необходими действия в раздела обобщение на резултатите от одита на доклада и изменете / актуализирайте програмата за одита (APP)