

Организация Company	Висше училище по Агробизнес и развитие на регионите			MIC Ref. No	Q 081209
Адрес Address	гр. Пловдив, бул. Дунав № 78, гр. Велико Търново ул. Никола Габровски №90, ЦДО ул. Цар Тодор Светослав № 59 тел./факс - +359 032/960360 stefanova.agricollege@mail.bg www.agricollege.com			Вид одит Audit Type	Контролен
Контакт Contact	доц. д-р. инж. Димитър Димитров	Длъжност Position	Ректор	Площадки Site(s)	2
Стандарт(и) Audit Standard	ISO 9001:2008				
Водещ одитор Team Leader	Йордан Аврамов	Одитори Auditors			
Експерт Expert	Йордан Аврамов	В обучение Trainee			
Дати на одита Audit Date	2013-01-14,15	Човекодни Total Man-day	1.6	Сложност Complexity	средна
Препоръчан обхват на сертификация Recommended Certification Scope	37. Обучение на студенти за образователно – квалификационна степен „професионален бакалавър по ...”, „бакалавър” и „магистър” в редовна, задочна и дистанционна форма, научна и научно-консултантска дейност, квалификационна дейност.				
Изключения Exclusions	Няма				
Брой ИКД No. of CARs	КАТ. I CAT I	КАТ. II CAT II	КАТ. III (само за КО) CAT III (surv ONLY)		
Заключения и препоръки от одита: Audit Conclusion and Recommendation :					
<p>Във Висше училище по Агробизнес и развитие на регионите се поддържа система за управление на качеството съгласно изискванията на стандарта ISO 9001:2008. Контролният одит се извърши на площадките на Организацията – Централата в Пловдив и филиал в гр. Велико Търново. СУК е документирана в НК издание 03 /26.09.2011г., пет основни процедури, инструкции и работни документи и обхваща всички процеси и дейности. Идентифицирани са процесите – основни и спомагателни, определена е тяхната последователност. Процесите по планиране, измерване, наблюдение са в съответствие с документираните регламенти и изискванията. Дефинирани са стратегическите приоритети на Организацията и са разработени конкретни цели по структурни единици за 2013 г. Организацията е създала ред и провежда дейности за наблюдение и измерване на протичащите процеси с цел последващото им анализиране и подобряване. Ръководството на Организацията и служителите демонстрират висока ангажираност в процеса на одитирането. Проведени са три вътрешни одита по всички клаузи на стандарта, съответно на 19.06.2012, 15 и 26.09.2012 г. и 22.11-2012 г. с доказателства за оценка и повишаване ефективността на СУК. Основните процеси се контролират в съответствие с регламентите и нормативните изисквания. Проведен е преглед от ръководството на СУК 28.11.2012 г. Разгледани, анализирани и коригирани са всички изискуеми входно - изходни елементи от дейността на ВУАРР. При проведенения контролен одит се констатира, че Организацията поддържа СУК и непрекъснато подобрява качеството на услугите в областта на обучение на студенти за образователно – квалификационна степен „професионален бакалавър по ...”, „бакалавър” и „магистър” в редовна, задочна и дистанционна форма, научна и научно-консултантска дейност, квалификационна дейност, съгласно изискванията на ЗВО. По време на одита не са констатирани несъответствия и зони за подобрене.</p> <p>Целите на одита са постигнати. Налични са доказателства за съответствие с всички изисквания на стандарта ISO 9001:2008. Дейността на Организацията е в съответствие с приложимите нормативни актове.</p> <p>На базата на заключенията от контролния одит одиторският екип препоръчва на Схемния мениджър продължаване с още една година на регистрацията на СУК за съответствие с изискванията на стандарта ISO 9001:2008.</p> <p>Информацията, предоставена на Интертек ВА ЕООД (Форма за одобрение на одиторски екип) съответства на реално констатираните наблюдения по отношение на обхвата на сертификация, брой на служителите, изключения, сложност. Дейността се извършва на три площадки – гр. Пловдив, бул. „Дунав” № 78; гр. Велико Търново ул. „Никола Габровски” № 90 и ЦДО ул. Цар Тодор Светослав № 59, и гр. Русе, бул. Цар Освободител № 85.</p>					
Потвърдена дата за следващ първи/втори контролен одит: 13 и 14.01.2014 г.				Подпис на Управител	
Водещ одитор Team Leader	Йордан Аврамов		Дата Date	2013-01-15	
Представител на клиента Client representative	доц. д-р. инж. Димитър Димитров		Дата Date	2013-01-15	



ДОКЛАД ОТ ОДИТ НА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ / MANAGEMENT SYSTEM AUDIT REPORT

Преглед от акредитирания офис Accredited / Scheme Office Review		Дата Date	
--	--	----------------------	--

Цели на одита / Audit Objective**Контролен одит:**

Да се оцени внедряването, включително ефективността на системата за управление на клиента и да се определи изпълнението на изискванията на стандарта ISO 9001:2008, спрямо наблюденията от одита. Одитът включва следното:

- Информацията и доказателствата за съответствие с всички изисквания на стандарта ISO 9001:2008, за система за управление и нормативните документи
- Наблюдението, измерването, отчитането и прегледа на постигнатото спрямо целите и задачите, свързани с ключовите индикатори в съответствие с изискванията на стандарта ISO 9001:2008.
- Системата за управление на клиента и постигнатото по отношение на съответствието с нормативните актове
- Оперативния контрол на основните процеси на клиента
- Вътрешните одити и прегледа от ръководството
- Отговорностите на ръководството за политиката на организацията на клиента
- Връзките между основните изисквания, политиката, целите и задачите за постигане в съответствие с изискванията на стандарта ISO 9001:2008, приложимите законови изисквания в областта на обучение на студенти за образователно – квалификационна степен „Професионален бакалавър” в редовна, задочна и дистанционна форма, научна и научно-консултантска дейност, квалификационна дейност, отговорностите, компетентността на персонала, действията, процедурите, данните за постигнатото и резултатите и заключенията от вътрешните одити.

Програмата за одита включва следното:

- Вътрешни одити и преглед от ръководството и политика по управление
- Преглед на предприетите действия за несъответствия, идентифицирани по време на предишни одити
- Разглеждане на жалби
- Ефективност на системата за управление по отношение на постигане на целите на сертифицирания клиент.
- Напредък на планираните дейности, предвиждащи непрекъснато подобрене
- Преглед на настъпили промени

Използване на знаците и всяко друго позоваване на сертификацията

Обобщение на одита / Audit Summary

След проведения одит одиторският екип оценява високо оказаното сътрудничество и съдействие от Висше училище по Агробизнес и развитие на регионите по време на одита, което беше важна предпоставка за неговото пълноценно провеждане. Този одит обхваща всички процеси посочени в Програмата за одит.

Одиторският екип извърши оценка на планирането и ефективността на внедрената и поддържана Система за управление на базата на интервюта, проверки на записи и различни извадкови методи. Установи се, че във Висше училище по Агробизнес и развитие на регионите се поддържа и постоянно усъвършенства внедрената Система за управление в съответствие с изискванията на стандарта ISO 9001:2008.

Изключения от стандарта не са направени.

Не бяха идентифицирани несъответствия, за които е необходимо изпълнението на коригиращи действия.

ISO 9001:2008

Основни изисквания към СУК (4.1)

Висше училище по Агробизнес и развитие на регионите е разработило, внедрило и поддържа СУК в съответствие с изискванията на стандарта ISO 9001:2008. Поддържа се Наръчник по качеството Версия 03/26.09.2011г. Дефинирани са необходимите за СУК процеси и са представени в Обща схема на процесите в НК. Определена е последователността и взаимодействието на тези процеси чрез алгоритъм. Дефинирана е система от критерии и са създадени методики за осигуряване функциониране на процесите на СУК. Налични са доказателства за наблюдение, измерване и анализ на процесите. Въведени са дейности за постигане на планираните резултати. Определени са процесите, възложени на подизпълнители, и управлението им в рамките на СУК.

Изисквания към документацията (4.2)

Разработена е Версия на НК, издание 3 от 26.09.2011г., 5 бр. Процедури – ОП 01 Управление на документите - издание 2/26.09.2011г., ОП 02 Управление на записите - издание 2/26.09.2011г., ОП 03 Вътрешни одити - издание 2/26.09.2011г., ОП 04 – Управление на несъответствията – издание 2/26.09.2011г., ОП 05 Коригиращи и превантивни действия – издание 1/26.09.2011г., работни документи и инструкции.

Във Филиал Велико Търново документите от СУК са разпространени съгласно регламента в процедурата за управление на документите. Налични са подписи за хартиените копия. Налична е електронната версия на документите и НК контролирано копие.

Управление на документите (4.2.3)

Разработена е процедура, ОП 01 Управление на документите, изд.02/26.09.2011 г., чрез която се определя редът за управление на документи, изземване, архивиране, унищожение на невалидните документи, както и реда за управление на измененията. На всички документи са отбелязани индекс и дата на издаване. Актуалните версии са налични в местата за използване. Отговорностите и правомощията по отношение на управлението на документите са определени, познават се и се спазват. Дефиниран е редът за управление на документи с външен произход - Регистър на документите с вътрешен/външен произход ОД 01-05 – последната актуализация е във връзка с приетия Закон за развитие на акедимичния състав в Република България. Документите са одобрени за адекватност и са разпространени в Организацията. Последен преглед за актуалност е извършен на 15.10.2012г.

Управление на записите (4.2.4)

Разработена е процедура ОП 02 Управление на записите, 2/26.09.2011г., където ясно са установени дейности, отговорности и практика по управление на записите. Наличните записи са четливи, лесно разпознаваеми и достъпни. Определен е редът и отговорниците за създаването, управлението, архивирането, съхранението, унищожаването на записите и съответните срокове за това – Матрица на записите ОД 02-01. Архивиране на записи по качеството е регистрирано в Дневник за завеждане на архивирани записи ОД 02-02. До сега записи не са унищожавани. Архивирани са записи съгласно нормативните изисквания в Управлението в гр. Пловдив и филиала в гр. Велико Търново.

Ангажираност на Ръководството (5.1)

Ръководството в лицето на ректора доц. д-р. инж. Димитър Димитров, зам. ректорите и Академичния съвет демонстрира своята ангажираност за поддържането, развитието и усъвършенстването на СУК, като аргументира своите действия и възможности по управлението на процесите във Висшето училище по Агробизнес и развитие на регионите и повишаване престижа му в страната. Системата е ресурсно осигурена.

Определените цели и политика по качеството са утвърдени, разгласени и се изпълняват от личния състав във ВУАРР гр.Пловдив и гр. Велико Търново. Проведен е преглед от ръководството, на който са участвали Ръководството на Центъра и на структурните единици.

Фокус върху клиентите (5.2)

Дефинирани са клиентите и техните изисквания. Цялата дейност на Организацията е насочена към удовлетворяване изискванията на клиентите. Определен е реда за комуникация с тях и са налице обективни доказателства за това в Пловдив и във филиала във Велико Търново.

Политика по управление (5.3)

Политиката по качеството е разработена от ръководството на базата на стратегията на Организацията. Същата е разпространена, комуникирана и разбрана от персонала. Подписана е на 20.09.2011 г. Разгледана на преглед от ръководството на 28.11.2012 г.. Същата е адекватна за дейността на Организацията и е актуализирана в новата Версия в НК стр.18-19. Налична е на видни места във ВУАРР гр.Пловдив и филиала в гр. Велико Търново.

Планиране (5.4)

Дейността по планиране е регламентирана в разработения Наръчник по качеството Версия 03/26.09.2011г. Планирането се извършва на основание необходимостите на Организацията.

Планиране на целите (5.4.1)

Стратегическите цели на организацията се съдържат в политиката по качеството. Конкретни (оперативни) цели са дефинирани в Цели по качеството по структурни звена. Планирани са конкретни мероприятия за постигане на целите за структурите на Организацията в Управлението в гр. Пловдив и филиалите в гр. Русе и гр. Велико Търново. Определени са критерии (измерители), ресурси, срокове и отговорници. Целите са разгледани и одобрени на преглед от ръководството – ноември 2012 г. На прегледа от ръководството са представени доклади за изпълнението на целите по качеството за 2012 г. и конкретни цели за 2013 г. по структурни единици.

Планиране на СУК (5.4.2)

Ръководството на Висше училище по Агробизнес и развитие на регионите е планирало дейности свързани с обучението и научно-изследователската дейност задоволяващи общите изисквания на СУК. Интегритетът на СУК е гарантиран при промени и обезпечава изпълнение на процесите, когато промените се внедряват.

Преглед от ръководството (5.6)

Преглед от ръководството е проведен на 28.11.2012 г. на основание Заповед №212/31.10.2012 г. В заповедта са дефинирани входните данни за прегледа и отговорности – разработване на Програма за провеждане на преглед от 22.11.2012 г. Определена е дата за провеждане на прегледа – 28.11.2012 г. Издаден е Протокол за преглед от ръководството на СУК, утвърден от Ректора на 05.12.2012 г. В протокола са документирани входните данни, констатации и решения съгласно изискванията за изходни данни. Информация по входните данни е налична в разработените и представени доклади и анализи на прегледа (Анализ на резултатите от проведените вътрешни одити през 2012 г., Анализ на резултатите от ефикасността и ефективността на обучението през 2012 г., Оценка на обратната информация от студентите за 2012 г., Оценка на ефикасността и ефективността от предприетите коригиращи и превантивни действия, Оценка на ефикасността на научноизследователската дейност и проведените обучения на персонала през 2012 г.), Доклад за изпълнение на целите по качеството за 2012 г. (приложени към документите на прегледа от ръководството). На прегледа са разгледани и утвърдени Цели по качеството на Висше училище по Агробизнес и развитие на регионите за 2013 г.

Осигуряване на ресурси (6.1)

В Организацията са осигурени ресурси за функционирането на процесите и поддържането и непрекъснатото подобряване функционирането на СУК. Ректора на Висшето училище по Агробизнес и развитие на регионите, доц. д-р, инж. Димитър Димитров е определил необходимите ресурси за поддържане и непрекъснато подобряване на СУК. Осигурени са ресурси за функционирането на основните процеси, информационното осигуряване, изграждането на опитни полета, научно-изследователска дейност. Осигурени са ресурси за поддържане на инфраструктурата и поддържане и повишаване компетентността на персонала.

Човешки ресурси (6.2)

В Организацията са идентифицирани потребностите от компетентност на персонала. На работа се приемат преподаватели и служители, притежаващи необходимото образование, научна специализация и професионални умения, доказани чрез документ за завършено образование, научна степен и звание, преминати квалификационни курсове и удостоверяващи стажа в подобна по вид дейност. Организацията прави ежегоден анализ на движението на кадрите, тяхното кариерно израстване (хабилитиране, израстване в йерархията), участието им в научни семинари, конференции, проекти и пр. Потребностите от квалифициран персонал се определят от: Органограмата на Учебното заведение; Учебните програми и дисциплини, Брой на студенти и Нормативните изисквания за квалификация.

Необходимата компетентност на длъжностните лица, работещи в Организацията се определя под формата на критерии в длъжностните характеристики, които се утвърждават и променят от Ректора. Когато е налице несъответствие на компетентността на длъжностните лица с изискванията се предприемат действия за удовлетворяване на тези изисквания по решение на Ректора. Дейностите, свързани с обучението на академичния състав и служителите се планират, организират и контролират от Комисията за научно - приложна дейност към Академичния съвет. В края на всяка календарна година Председателя на комисията изготвя „Годишна програма за обучение”, ОД НК-01, която се утвърждава от Ректора. Програмата е утвърдена за 2012 г. и 2013г. При възникване на необходимост от допълнително обучение, ръководството има готовност за осигуряване на съответните условия и ресурси, като това се отразява допълнително в програмата. Налични са заповеди, програми и документи, удостоверяващи успешното завършване на формите на обучение.

Годишна програма за обучение ОД НК-01/01.2012 г. и приетата програма за 2013г.

Налични са записи

Протокол от обучение, ОД НК-02 от 13.06.2011 г. – обучение на персонала във връзка с Мярка 111 „Професионално обучение, информационни дейности и разпространение на научни знания” от „Програма за развитие на селските райони на Р. България за периода 2007-2013” на Европейски земеделски фонд за развитие на селските райони.– обучението е проведено от г-н Веселин Митев (Админ. Директор).

Протокол от обучение №3, ОД НК-02 от м.август 2012г. – обучение на персонала във връзка с учебните планове за специалностите във ВУАРР – обучението е проведено от от Доц д-р Божидар Колев (Директор по учебната дейност).Налични са и други заявки и протоколи от проведени през 2012 г. обучения.

Прегледани лични досиета съответно 4бр. В Пловдив и 2бр. във филиала Велико Търново. Същите се водят съгласно изискванията. Проведено интервю с доц. Горяна Йонкова – р-л катедра, отговаряща за обучението на Персонала

Инфраструктура (6.3)

Висшето училище по Агробизнес и развитие на регионите разполага и поддържа необходимата инфраструктура за организиране на обучение на студенти в редовна, задочна и дистанционна форма. Организацията е осигурила адекватна инфраструктура - офис оборудване, учебно оборудване, зали, кабинети, учебни полета и софтуерни продукти. Данните за поддържане на оборудването се регистрират в ОД НК – 03 - Дневник за поддържане на оборудването. Има библиотечен фонд с правилник за използването му. Библиотечният фонд се съхранява в отделна сграда в гр. Пловдив – ул. Гогол, но в колежа има електронен каталог за избор на литература за доставяне в колежа. Софтуерните продукти се поддържат от външни фирми по договори. Има списък на техническите и комуникационни средства – изисквания по Наредбата за дистанционно обучение. Организацията поддържаща оборудването и софтуера издава документи за проверка на конфигурацията на продукта. За

управлението на дейностите по поддържането на инфраструктурата отговаря Пом. ректор, а в Центъра за дистанционно обучение - администратор. Поддържането на офис оборудването и учебното оборудване, се извършва периодично, а ремонтът му, от външни фирми, с които са постигнати договорености. Данните за извършените дейности по профилактиката и ремонта на оборудването се документират от Пом. ректор/ администратор в Дневник за поддържане на оборудването ОД НК-03 – последен запис от 22.11.2012г. (смяна на тонер на принтер с Инв. № 0412) и Списък на оборудването- 140 позиции.

Работна среда (6.4)

Организацията отделя внимание и оценява значението на подходящата работна среда и положителното ѝ въздействие върху мотивацията, удовлетвореността и ефективността от работата на персонала. С оглед на спецификата на извършваната дейност са определени и се прилагат правила за безопасност и осигуряването на подходящи условия за работа. Всички работни места са оборудвани с необходимата офис техника, а запите са климатизирани и компютризирани. Създадена е необходимата организация за изпълнение изискванията на Закона за здравословни и безопасни условия на труд. Сключен е договор с одобрена от Министерството на здравеопазването служба по трудова медицина за анализ на опасностите и оценка на риска на работните места. Нормативно регламентирани инструктажи – първоначален и периодичен се провеждат и документират в съответствие с нормативните документи. Записите се съхраняват при Пом. Ректор. Организацията е сключила договор със СТМ „Санси“ ООД на 25.03.2009г.иАнекс към него от януари 2012г. Налична е Оценка на риска и протоколи от контрол на микроклимат.

Планиране създаването на продукта (7.1)

Дейностите по планирането на създаването на продукта са регламентирани в НК, стр.26, т.7.1 – Планиране доставяне на услуги. Основа на планирането на създаването на продукта е Решение на Народното събрание на Р България от 06.07.2011 г. за реструктуриране на ВУЗК във ВУАРП публикувано в ДВ от 15.07.2011 г. и другите нормативни документи като:

- Закон за висшето образование;
- Наредба 21/30. 09. 2004 г. за прилагане на система за натрупване и трансфер на кредити във висшите училища;
- Наредба за държавните изисквания за организиране на дистанционна форма на обучение във висшите училища;
- Наредба за държавните изисквания за прием на студентите във висшите училища на Р.България;
- Наредба за държавните изисквания към съдържанието на основните документи, издавани във висшите училища.

Дейностите по планиране във ВУАРП са уредени чрез вътрешни документи /Правилник за устройство и дейността на ВУАРП, Наредба за прием на студенти и движение на студенти, Правилник за атестиране на академичния състав, Правилник за устройство, дейността управлението и функционирането на Центъра за дистанционно обучение – Решение АС от 04. 07. 2005 г. и Правилник за организирането на учебния процес в дистанционната форма – Решение АС от 04. 07. 2005 г./

Планирането на процесите се осъществява с предварително утвърдени: Учебни планове и учебни програми- учебните планове, График за учебния процес - правят се за всяка дисциплина, поток и семестър, съобразно възможностите на учебната база; Седмични разписания за занятия; График за изпитите и График за присъствени консултации.

Изискванията за комуникацията с обучаемите и заинтересованите страни са определени в нормативните документи изброени в списък на външните документи в НК и във вътрешните документи на Организацията - Наредбата за прием, обучение и движение на студенти. Провежда се ежегодно кандидат - студентска кампания. Прави се на 3 или 4 етапа- от м. Март до м. Юли. Редовната кампания е през м. Август. През м. Септември се прави 4-ти кръг, за прием с оценки от други ВУЗ. Всяка година се издава Справочник на кандидат – студента (2012/2013), където има информация за формите, програмите и условия за обучението. В актуалния справочник са включени и филиалите в гр. Русе и гр. Велико Търново. За филиалите има известна самостоятелност в това отношение- дати, прием и други специфични дейности.

Процеси свързани с Клиентите (7.2)

Изискванията за комуникацията с обучаемите и заинтересованите страни са определени в нормативните документи изброени в списък на външните документи в НК и са във вътрешните документи на Организацията - Наредбата за прием, обучение и движение на студенти. Провежда се ежегодно кандидат - студентска кампания. Всяка година се издава Справочник на кандидат – студента (2012/2013), където има информация за формите, програмите и условия за обучението. В актуалния справочник са включени и филиалите в гр. Русе и гр. Велико Търново. Информация за специалностите, сроковете за обучения, условията и т.н. е предоставена на интернет страницата на ВУАРП на www.agricollege.com. Информация за обучение в Центъра за дистанционно обучение (ЦДО) може да се получи на електронния адрес на центъра на www.netcollege-bg.com.

Проектиране и разработване (7.3)

Дейностите по проектиране и разработване са регламентирани в НК стр.30, т.7.3. Разписан е редът по проектирането и разработването на нови продукти в училището. Планирането, управлението и контрола на проектната дейност както и оценката за ефективността се извършва съгласно тези правила. Процесите по

проектирането и научно-консултантската дейност се управляват съгласно държавните нормативни документи и нормативните документи разработени във ВУАРР.

При необходимост във ВУАРР се предлагат и разработват нови специалности или предоставят нови образователни услуги, за които висшето училище има капацитет. Научно изследователските разработки и научно изследователските проекти, научна и научно-консултантска дейност са под ръководството на зам. ректора доцент д-р Марияна Иванова се насочват към решаване на определени проблеми на клиенти в дадени аграрно-икономически, ветеринарни и др. области. Комерсиализацията на дейността е поставена на преден план. В предмета на дейност на висшето училище е включено и осъществяването на консултантски и други подобни услуги, както и участие в изпълнението на проекти, финансирани със средства от Европейския съюз или от международни организации. Планирането на разработването и осъществяването на тези дейности е регламентирано в Правилника на ВУАРР.

Висшето училище е определило входните елементи за разработването на нови специалности, които са свързани с броя на изучаваните дисциплини през отделните семестри, аудиторната и извън аудиторната заетост на студентите, броя на образователните кредити, продължителността на обучението и начина на дипломиране. Те са регламентираны в Правилника за учебната дейност на ВУАРР, Наредбата за приемане и обучение на студенти в магистърска степен във ВУАРР и Правилата за дистанционно обучение във ВУАРР. Входните елементи се актуализират периодично съобразно промените в нормативните актове за висшето образование в страната и вътрешните нормативни актове на висшето училище.

Исходните елементи от разработването на нови услуги са приетите от академичния съвет квалификационни характеристики и учебни планове на новите специалности, които се утвърждават от ректора, както и учебните програми по включените в тях дисциплини.

Учебните планове и програми се актуализират периодично с цел да съответстват по-пълно на изискванията на студентите и потребностите на практиката по отношение на качеството и актуалността на предлаганото обучение от висшето училище. На всеки етап от разработването на нови услуги се извършва преглед, проверка и потвърждаване, което се документира по установения ред с вътрешните нормативни актове на висшето училище и процедурата ОП 02 Управление на записите, 2/26.09.2011г

През периода 2011-2012 г. се работи по 11 задачи в научно-изследователската дейност, като за целта е разработен план за 2010-2013 г.

Налични са записи по управление на разработките ОДНК-04 и етапи на разработките. Разгледана разработка– проект Проучване влиянието на торенето с биотор от калифорнийския червей върху продуктивните качества на растенията. В момента се работи по Етап 2, като всички етапи на разработката са документирани.

Проведено интервю с доц.д-р Светла Генова–л департамент Агробизнес, която води проект в областта на качеството–Система за осигуряване на Качеството на обучението в областта на търговията с биологични продукти. Много съществено в случая е участието на студентите в проектите.

Производство и предоставяне на следпродажбени услуги (7.5)

Основната дейност на Висшето училище и филиалите му е „Обучение на студенти за образователно – квалификационна степен „професионален бакалавър по ...”, „бакалавър” и „магистър” в редовна, задочна и дистанционна форма, научна и научно-консултантска дейност, квалификационна дейност”. Процесът на обучение редовна, задочна и дистанционна форма се представени в блок-схеми в кл. 7.5.1. от НК- стр. 35-37 за редовната форма на обучение и на стр. 38-39 за дистанционната форма за обучение. Обучението се осъществява по регламентираните документи от нормативен характер за висшето образование и Правилник за устройство и дейността на ВУАРР, Наредба за прием, обучение и движение на студентите; Филиала работи по Правилник за устройство и дейността на филиал гр.Влико Търново. При установени несъответствия се предприемат коригиращи и превантивни действия, съгласно ОП 04 „Управление на несъответствията”, ОП 05 „Коригиращи действия” и ОП 06 „Превантивни действия”. Филиалите имат относителна самостоятелност при разработване и приемане на тези документи..

Процесът на обучение приключва с дипломирането на студента. Протичането на тези процеси са описани в:

- Наредба за прием, обучение и движение на студентите;
- Правилник за организацията на учебния процес в дистанционна форма на обучение;
- Правилник за атестиране на академичния състав във ВУАРР.

Критериите за оценяване на студентите по отделните учебни дисциплини са определени в учебните програми, утвърдени от Академичния съвет.

Преди дипломиране студентите правят предварителни справки за положените изпити или за нови дисциплини, приети с нови учебни програми, ако студентът е отсъствал през определени периоди от обучението – бригади в чужбина, стажове, отпуск по болест, майчинство и пр.

Организацията съхранява всички документи по целия процес на обучение- от прием до дипломиране. При издаване на дипломи от Министерство на образованието младежта и науката изисква всички доказателствени материали за обучението. Това е част от процедурата на Министерството за издаване на стикери за дипломите.

Организацията е въвела ред за идентификация и проследимост през целия процес на обучение, което и изискване на нормативните документи. На идентификация подлежи документацията, която позволява проследимост на всички дейности по осъществяването на обучението от приемането на студента до приключване на образованието му във ВУАРР. Когато студент идва от друг ВУЗ се прави справка в Регистъра на Министерството. Организацията има интернет страница с информация за кандидат-студентите. Кандидат студентът подава документи с входящ номер. Явява се на изпит и след класиране се записва със собствен факултетен номер. За всеки обучаващ се създава база данни, която се поддържа и след завършване на студента. По базата данни на електронен носител е възможна идентификация на всеки етап на процеса на

обучение в права и обратна посока. Проследяването на процесите на реализация на услугите, други дейности и недопускането на погрешни действия в Организацията се използват редица начини на идентифициране - идентификационни индекси, номера, табели, надписи, етикети и други. Идентификацията на състоянието, процесите и продуктите се извършва съгласно изискванията на конкретните процедури и нормативни документи, като методите за идентификация се определят от Ръководството на ВУАРР, съобразно постигане на изискващата се права и обратна проследимост и разпределение на отговорностите на всеки етап. Филиалът има собствена интернет страница, от която страница всеки може да добие представа за студентската кампания, прием и форми на обучение.

Няма промени в реда и организацията на предпазване на собствеността на клиента. Като такава се счита получените и заведени в ъв ВУАРР и структурните единици лични данни и документи на студенти и служители. Организацията е определила ред за управление на собствеността на клиента. Под „собственост на клиента“ се счита приемането и съхраняването на документи на клиентите. Организацията работи с документи, собственост на обучаемите, като осигурява защитата им от вреди и неправомерно използване. За всяка промяна в собствеността на обучаемия, причинена от действия или бездействие от страна на Организацията, са създадени подходящи начини за уведомяване на студентите и последващи действия за възстановяването им при необходимост. При увреждане или унищожаване на документи собственост на обучаемите, те се уведомяват своевременно и се съгласуват последващите действия. Съхранението на курсовите разработки на студентите на хартиен носител в ЦДО до предаването им на преподавателите се извършва от Администратор. Същите се описват в „Регистър на получените и предадени курсови работи“. Получените по e-mail курсови разработки се разпространяват да преподавателите по електронен път. Информацията се съхранява от администратора. Съхранението на курсовите работи на студентите става на имейла на съответния преподавател, който съхранява документа, съгласно ЗВО - 1 година.

Няма промени в реда и условията за предпазване на продукта. Студентът започва и завършва обучението си по един и същ учебен план, утвърден от Академичния съвет. Студентът подписва договор за обучение, в който са фиксирани условията за обучение. Нови моменти са въвеждането на магистратура «Управление на проекти», учебна дисциплина «Управление качеството на проекти» и актуализирането на таксите за обучение. Създадени са условия за протичане на обучението, без нерегламентирани въздействия върху обучаемите, академичния състав и служителите, техниката и оборудването. Осигурена е денонощна физическа и електронна система за охрана. В отговорностите на служителите, работещи с документи са заложили клаузи за опазване на документацията, свързана с обучението, научната и научно - консултантската дейност, финансовите операции и обслужващата сфера. Съхранението и предпазването на документите и записите, свързани със СУК се извършва в съответствие с ОП 01 „Управление на документите“ и ОП 02 „Управление на записите“. Предпазването на софтуерния продукт, използван за дистанционно обучение се осъществява от външна фирма, наета по договор.

В управлението на Организацията в гр. Пловдив и филиала в гр. В. Търново процесите по Обучение на студенти за образователно – квалификационна степен „професионален бакалавър по ...“, „бакалавър“ и „магистър“ в редовна, задочна и дистанционна форма, научна и научно-консултантска дейност, квалификационна дейност са в контролирани условия.

През последната учебна година значително се е разширило международното сътрудничество със страните от Европейския съюз. Продължава традицията по обучение на студенти от други страни и задълбочаване на контактите – главно от Испания и Полша.

Проведени интервюта с водещите специалисти от УО съответно Елена Стефанова – началник УО, Кремена Станчева, Деница Моллова, Илина Георгиева Пд и във филиал ВТ доц.д-р П. Петров – директор филиал, Албена Колева – н-к ЦДО и новите специалисти в УО.

Удовлетворяване на клиента (8.2.1)

Процесите по измерване на удовлетвореността на клиентите са регламентирани в НК кл.8.2.1 стр.43-44. Измерването на удовлетвореността на клиентите се основава на оценяване на събраната информация от външни клиенти и от анкетиране на студентите. Разработена е Анкета със студенти на ВУАРР по различни специалности, курсове и завършващи студенти. Попълнените анкети се съхраняват. На базата на резултатите от анкетирането е изготвен Анализ на резултати от анкетно проучване със студенти от ВУАРР, Анализ на резултатите от анкетно проучване сред студенти, завършващи ВУЗК относно тяхната нагласа за професионална реализация и т.н. Разработена е анкетна форма – Анкета за проучване мнението на студентите за използваните методи на преподаване от преподавателя по съответната дисциплина. Анализите и обобщения са представени в доклад на преглед от ръководството – Оценка на обратната информация от студентите за 2012 г.

Налични са записи – Въпросни листове за различни специалности във ВУАРР съответно Пловдив и Велико Търново. Протоколи (от Комисия по управление на качеството) от 2012г. Разгледани са Анкетите за мнението на студентите за специалностите във филиала Велико Търново и ЦДО.

- Направен е Анализ на анкетното проучване сред кандидат-студентите във ВУАРР. – от Доц. Д-р М. Иванова (Зам. Ректор и ПР) за учебната.2012/2013 учебна година. Налични са и за В. Търново и ЦДО.

Проведено е честване на 20 годишнината на ВУАРР на 20.10.2012., на което са присъствали всички клиенти и заинтересовани страни от страната и чужбина.

Вътрешен одит (8.2.2)

Разработена е процедура ОП 03 Вътрешни одити, изд.02/26.09.2011 г. Годишно планиране на вътрешните одити е на основание Годишна програма за вътрешни одити за 2012 г. ОД 03-01/21.12.2011 г. Планирано е провеждането на три вътрешни одити през юни, септември и ноември 2012 г. Същите са проведени съгласно годишната програма. За всеки одит са налични - План за провеждане на вътрешен одит ОД 03-02, Заповед и

Доклад от проведен вътрешен одит ОД 03-04. Констатирани са 9 зони за подобрене, които са закрити коректно. Не са констатирани НС, за които да са повдигнати ИКД.

Одитите са проведени от вътрешни одитори на Организацията – г-жа Елена Стефанова (ръководител на одита), сертификат 29445/09.06.2009 МИ, г-н Антон Ганчев, сертификат Reg.No. GC/2005/A/084 на Гарант – консулт – М ООД. Организацията разполага двама обучени вътрешни одитори.

Резултатите от одитите са използвани, като входни елементи за прегледа от ръководството.

Измерване и наблюдение на процесите (8.2.3)

Има система за проследяване на присъствието на студентите на учебните занятия. Всеки преподавател проверява присъствието на студентите по дисциплината, води отчет за поведените занятия и посещение на студентите. Налице са попълнени форми за присъствие и отчети на преподавателите. Инспекторът по учебната дейност има задължението да проверява периодически присъствието на студентите и протичането на учебния процес. Оптимизирани са графици за провеждане на изпитите. Този График се раздава на Отговорниците на групи в началото на семестъра. Така учебен отдел следи да няма натрупване на дати за изпит. Процесите, са определени в схема на процесите и те подлежат на наблюдение и измерване с цел пълното удовлетворяване изискванията на клиента, както и за непрекъснато подобрене на СУК. Определени са взаимовръзките между академичния състав и служителите, компетентността и отговорностите на длъжностните лица посредством структурната схема на колежа и филиалите му, Отговорностите са дадени в длъжностните характеристики и документите от СУК. В процедурите на СУК за отделните видове дейности са определени механизмите за планиране, проследяване на протичането и контрол на процесите, необходими за осигуряване на съответствие със заложените изисквания, както и за тези изисквания, осигуряващи подобряването на качеството на дейността на ВУАРР. Наблюдението и измерването на дейността е нормативно изискване на закона за висшето образование и подзаконовите нормативни документи. За мониторинг на процесите се използват различни методи и критерии, според спецификата на процесите. Като основен метод за измерване се използва и сравняване с висшите училища, извършващи сходна дейност. Източници на информация са провежданите регулярни и нарочни срещи на Ректорите на висши училища и лични контакти. Отговорни за събирането и обобщаването на тази информация са Ректора и Зам. Ректорите. Основно средство за мониторинг за всички дейности и звена е вътрешният одит. Информацията от вътрешни одити служи за анализ и предприемане на коригиращи и превантивни мерки. Административната структура е направена така, че да се покриват функционалните направления, а за колежите има административно управление- Директор на колежа и зам. Директор по учебната част.

Измерване и наблюдение на продукта (8.2.4)

Продукта на Организацията е обучение на студенти и този продукт непрекъснато се наблюдава и е подложен на измерване на определени от нормативните документи и организацията етапи. Основните дейности във филиала на ВУАРР са свързани с обучението на студенти, като те се наблюдават, измерват и контролират, с цел постигане на предварителните изискванията към тях. Това се извършва по време на всички етапи на осъществяването им от междинните наблюдения за спазване на изискванията на нормативните документи до окончателната оценка на съответствието и приемането от Националната агенция за акредитация и другите заинтересовани страни. Оценката на резултатите и постигане на съответствия с входните изисквания към обучението, зададени от нормативните документи, се осъществява чрез поддържане на обратна връзка, както и постъпилите жалби, оплаквания и предложения. Няма постъпили оплаквания за качеството на обучението. В случай, че се установи незадоволителен резултат относно съответствието на учебния процес или елементи от него с поставените изисквания се идентифицира причината за възникване на проблема, процедира се съгласно ОП 04 „Управление на несъответствията“, след което се пристъпва към предприемане на коригиращи/ превантивни действия. Контролът върху учебния процес и съпътстващите го дейности е описан в документите от СУК. Наблюдението се измерва чрез въведената система за дистанционно обучение. Цялостна оценка на продукта и процесите се наблюдават от избраните колективни органи за наблюдение. Продукта се контролира като всички молби от студентите се завеждат в деловодството. След резолюция на Ръководството се издава Заповед за изпълнение. Въведен е ред за проследяване на изпълнението. За студентите се водят присъствени листа за присъствие на студентите на лекции и упражнения. Процеса на обучение се следи и контролира за всеки семестър като се дават съответни справки за статуса на студентите. Тази справка чрез ВУАРР се изпраща до МОМН. Качеството на продукта се контролира и чрез попълване на Анкета за проучване мнението на студентите за използваните методи на преподаване от преподавателя по съответната дисциплина (Приложение 3). Особено внимание са обръща на развитието и усъвършенстването на МТБ, оборудване на компютърната зала и въвеждане на програмно осигуряване на дистанционно обучение. Направена е информация за участие на преподавателите в различни форуми, обучителни курсове и международни прояви.

Управление на несъответстващ продукт (8.3)

Работи се по Основна процедура ОП 04 „Управление на несъответствията“. Определени са несъответствията, свързани с обучение на студенти, научно- консултантска дейност и поддържане на оборудването. В процедурата са разгледани всички възможни случаи на възникване и управление на несъответствията. Определени са случаите на възникване, идентифициране и управление на несъответстващ продукт, който може да се получи при неизпълнение на основните нормативни документи. Определени са начините и отговорните лица за предприемане на подходящи мерки. Създадени са необходимите условия, така че дейности, които не съответстват на определените изисквания да се управляват по начин, отговарящ на интересите на обучаемите и

заинтересованите страни, в съответствие с нормативните документи. В лист за регистриране на изданията/измененията, ОД 01-02 и през 2012 г. не са налични записи т.е. няма установено несъответствие до момента на одита. За да се намали възможността за поява на несъответстващ продукт ръководството на Организацията непрекъснато осъвременяват методите на анкетиране.

Анализ на данните (8.4)

Определен е реда за анализ на данни предоставени от собствени проучвания за дейността на Организацията. Представени са детайлни анализи за успеваемостта и заетостта на студентите. Добра практика е провеждането на анкети със студентите по реални процеси, за което е изготвен обобщен доклад с елементи на анализ на обратната информация. Анализа на данни генерира решения за бъдещи действия на база реална оценка на процесите. Организацията провежда регулярно срещи със студентите и провежда анкети с тях с цел подобряване на обучението и процесите по обучение. Налице са доклади – анализи от проведения Прегледа на ръководството. Налице е Доклад от доц. М. Иванова -Зам. Ректор по учебната част и международното сътрудничество за изпълнение на целите по качеството през 2012 г. Направен е анализ на развитието на академичния състав в количествено и качествено отношение, актуализиране на състава на АС с хабилитирани преподаватели на основен трудов договор.

Анализът на данните служи за вземане на решения за подобряване дейността на ВУАРР.

Непрекъснато подобряване (8.5.1)

Основна цел на Организацията е непрекъснато подобряване качеството на обслужване на клиентите и на предоставяните услуги. Тази цел се постига чрез Преглед от Ръководството, анализ на проведените вътрешни одити, анализ на данните от наблюдение и измерване на процесите и продуктите, коригиращи и превантивни действия, обратна връзка с клиентите и анализ на рекламациите. В Организацията са създадени условия за непрекъснато подобряване функционирането на процесите и СУК.

Коригиращи действия (8.5.2)

Разработена е процедура ОП 05 Коригиращи действия. Определен е ред за управление на КД. При вътрешен одит се попълва Отчет за НС ОД 03-03. При функциониране на процесите не са констатирани НС и не са повдигани ИКД.

Направена е оценка на ефективността и ефикасността от предприетите действия през 2012г. за закриване на 9-те ЗП от трите вътрешни одита. от Доц. Д-р Мариана Иванова (Зам. Ректор и ПР). Оценката е разгледана на ПР. Повдигнатите ЗП от ВО в процеса на работа са закрити коректно.

Превантивни действия (8.5.3)

Разработена е процедура ОП 06 Превантивни действия. Регламентиран е ред за предприемане на превантивни действия. Планирано е извършването на едно ПД. Документиран е контрол на изпълнението.

Закриване на ИКД

Няма ИКД от предишен контролен одит. Няма ИКД от проведените вътрешни одити, преглед от ръководството.

Оплаквания от клиенти

Няма регистрирани оплаквания от клиенти

Използване логото на МИ

Логото се използва върху бланки на колежа, в справочника за кандидатстване съгласно правилата.

Промени след последния одит

Няма промени в процесите и структурата на Организацията, които да оказват влияние върху функционирането на СУК.

Системата за управление на качеството в ВУАРР се поддържа и непрекъснато се усъвършенства. СУК съответства на изискванията на ISO 9001:2008. Ефективността на системата за управление като цяло, както и нейното непрекъснато съответствие и приложимост от гледна точка на обхвата на сертификация е налице. Същата допринася за постигането на политиката и целите на Организацията. През 2012г. се е увеличил броя на кандидат студентите от 1300 на 1450, а ръста на дейността като цяло за 2012г. е 12% в сравнение с 2011г. Персоналът на Организацията е силно мотивиран.

Подобрения след последния одит, включително проверка на ефективността на коригиращи действия изпълнени след последния одит

Improvement since previous audit, including follow-up of corrective actions raised following previous audit



ДОКЛАД ОТ ОДИТ НА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ / MANAGEMENT SYSTEM AUDIT REPORT

След последния одит са извършени подобрения в процесите на проектиране, като във всички разработки са включени студенти и е застъпена силно комерсиализацията. Няма коригиращи и превантивни действия след последния одит.

Информация за организацията и системата и за управление
Information relating to the organisation and its management system

• Представяне на клиента

Висше училище по Агробизнес и развитие на регионите е създаден с решение на Министерски съвет № 435/23.10. 1992 г. като Полувисш земеделски институт и преобразуван с ПМС № 18/27.01. 1997 г. /ДВ бл. 10 от 1997 г./ в Земеделски колеж, преобразуван с Решение на Народното събрание от 15.11. 2000 г. /ДВ бр. 95 от 2000 г./ в самостоятелен колеж. С Решение на Народното събрание на РБългария от 06.07.2011 г. за реструктуриране на ВУЗК във ВУАРП публикувано в ДВ от 15.07.2011 г.

Висше училище по Агробизнес и развитие на регионите е независимо, политически необвързано, частно висше училище за подготовка на кадри с висше образование.

• Кога е създадена организацията

23.10.1992г.

• Основните и поддържащите процеси

Управленски процеси

- Политика на развитието;
- Политика и Цели по качеството;
- Преглед на ръководството;
- Управление на човешките ресурси;
- Управление на документи и записи;
- Провеждане на Вътрешни одити;
- Обратна информация с клиента/студента
- Удовлетвореност на клиента;
- Коригиращи и Превантивни действия;

Спомагателни процеси

- Определяне изискванията на клиента;
- Оценка и избор на доставчици;
- Закупуване;
- Проверка на закупен продукт;
- Идентификация и проследимост;
- Поддържане на инфраструктура и работна среда;
- Предпазване на продукта; управление на СНИ;
- Наблюдение и измерване; управление на несъответствията.

Процеси ориентирани към клиента

- Управление на процесите при обучение на студенти за придобиване на образователно – квалификационна степен – професионален бакалавър;
- Научна и научно-консултантска дейност;
- Квалификационна дейност
- Обмен на информация с клиента/студента относно предоставяне на услугата;

• От колко време е внедрена системата за управление

01.07.2008 г.

- **Допълнителна информация за групово сертификация напр. имена и местоположение на площадките** – гр. Велико Търново ул. „Никола Габровски” 90 и ЦДО ул. Цар Тодор Светослав 59, и гр. Русе, бул. Цар Освободител 85.

• Информация, свързана с провеждането на предишните одити

Вид на одита / Audit Type	Дата на одита / Audit Date
Ре- сертификационен	09-10.01.2012г.
Контролен	14-15.01.2013г.

- Промени в системата за управление / или в организацията от предишния одит или от първоначално заявената информация в договора (само при сертификационен одит) / Changes to the management system / organisation since the previous audit or initial contract review process (initial audit only)

Няма промени в системата за управление / или в организацията / No changes to the management system / organisation

Има някои промени в системата за управление / или в организацията - посочени по- долу (Ако промените са очевидни трябва да има запис за това как са били управлявани и въздействието им върху времето за одит или изискваната компетентност на одитора.)

Some changes to the management system / organisation – details below (If changes are evident a record of how these were managed and any impact upon the audit time or auditor competency requirement should be recorded.)

Critical Process
Важни процеси

Audit Scope
Обхват

effective no of personnel
Ефективен брой служители

Key Person
Ръководител

Company Name
Име на фирмата

Location
Площадка