



P1 REPORT

University of Economics - Varna

Management System Certification

ISO 9001:2008

Audit Start - End date:	19-XII-2016 - 20-XII-2016
Project Number:	PRJC-517383-2014-MS-C-BGR
DNV GL Team Leader:	Stoyan Simov
Audit Team:	Stoyan Simov

Table of contents / Съдържание

Introduction	3
General information	4
Focus Area results.....	5
Other results	6
Audit findings and compliance status.....	7
Conclusion	8
Next audit.....	8
Annex A - Auditor statements.....	9
Annex B - Handling of findings.....	12

Other Annexes:

- ✓ Audit Plan
- ✓ List Of Findings

Introduction / Въведение

This report summarises the results and conclusions from the performed audit. The audit is performed as a formal part of the certification process with the aim to obtain or maintain certification of the management system. The key objective of a management system audit is to determine the conformity of the management system with the standard. Additionally to evaluate the effectiveness of the management system to ensure your organization is capable to achieve specified objectives and meet applicable statutory, regulatory and contractual requirements.

Настоящият доклад обобщава резултатите и заключенията от извършения одит. Одитът е проведен като официална част от процеса на сертифициране, с цел да се получи или поддържа сертифицирането на системата за управление. Основната цел на одита на системата за управление е да се определи съответствието на системата за управление със стандарта. Освен това, целта на одита е да се оцени ефективността на системата за управление, което да гарантира, че Вашата организация е в състояние да постига определените цели и да спазва приложимите закони, регулаторни и договорни изисквания.

In DNV GL we believe our audits should not focus solely on compliance with requirements but also stimulate progress and improvements. Through our audit methodology we tailor the audit to your company's needs. The aim is to help improve your management system in order to achieve the intended outcomes and build sustainable business performance over time.

Ние, в DNV GL вярваме, че нашите одити не следва да се съсредоточават единствено върху спазване на изискванията, но също така да стимулират напредъка и подобренията. Чрез нашата методология за одитиране ние адаптираме одита към нуждите на Вашето Дружество. Целта е да се помогне за подобряване на Вашата система за управление с цел да се постигнат очакваните резултати и да се изградят устойчиви бизнес резултати с течение на времето.

DNV GL

Driven by our purpose of safeguarding life, property and the environment, DNV GL enables organizations to advance the safety and sustainability of their business. DNV GL is a leading provider of classification, certification, verification and training services. With our origins stretching back to 1864, our reach today is global. Operating in more than 100 countries, our 16,000 professionals are dedicated to helping our customers make the world safer, smarter and greener.

Водени от нашата цел за защита на живота, на собствеността и на околната среда, DNV GL дава възможност на организациите да издигнат безопасността и устойчивостта на своя бизнес. DNV GL е водещ доставчик на услуги за класификация, сертификация, верификация и обучение. Започвайки от далечната 1864 г., днес нашите възможности са глобални. Извършвайки дейност в повече от 100 страни, нашите 16,000 специалисти са посветени да подпомагат нашите клиенти да направят света по-безопасен, по-умен и по-екологичен.

As a world-leading certification body, DNV GL helps businesses assure the performance of their organizations, products, people, facilities and supply chains through certification, verification, assessment, and training services.

Като водещ световен орган за сертифициране, DNV GL помага на организациите да осигуряват изпълнението на своите организационни, продуктови, човешки, технически и снабдителни цели чрез сертифициране, проверка, оценка и услуги за обучение.

We also deliver deep insight and pragmatic support to major companies enabling them to build effective sustainability strategies. Partnering with our customers, we build sustainable business performance and create stakeholder trust.

Ние също така даваме задълбочен поглед и прагматична подкрепа на големите компании, предоставяйки им възможност да се изградят ефективни стратегии за устойчивост. В партньорство с нашите клиенти, ние изграждаме устойчива представа за бизнеса и създаваме доверие в заинтересованите страни.

General information / Обща информация

Scope of certification / Обхват на сертификацията

All administrative and academic processes leading to the taught awards of Bachelors and Master and to research degree at Doctoral level, as well as for academic research and scientific activities.

Провеждане на обучение във всички степени и форми на висше и продължаващо образование (професионален бакалавър, бакалавър, магистър и доктор), управление и поддържане на качеството на академичния състав и научно-изследователска дейност.

Key changes affecting the management system since last audit / Съществени промени, които засягат системата за управление в сравнение с миналия одит

There are no major changes since last audit / Няма съществени изменения в сравнение с предходния одит.

Statement of confidentiality / Декларация за конфиденциалност

The contents of this Report, including any notes and checklists completed during the Audit will be treated in strictest confidence, and will not be disclosed to any third party without the written consent of the customer, except as required by the appropriate Accreditation Authorities.

Съдържанието на този доклад, включително всички бележки и чек-листи, попълнени по време на одита, ще бъдат третирани строго конфиденциално и няма да бъдат разкривани на трети лица без писменото съгласие на клиента, освен ако не се изисква друго от Акредитационните органи.

Accredited unit / Акредитирана организация

Name of the accredited legal entity <i>Наименование на акредитираното юридическо лице</i>	DNV GL Business Assurance B.V.
Address of the accredited legal entity <i>Адрес на акредитираното юридическо лице</i>	ZWOLSEWEG 1, 2994 LB, BARENDRECHT, NETHERLANDS

Disclaimer / Уточнения

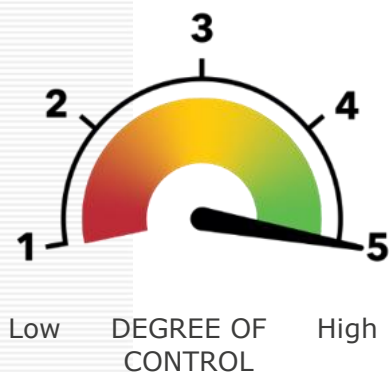
A management system audit is based on verification of a sample of available information. Consequently there is an element of uncertainty reflected in the audit findings. An absence of nonconformities does not mean that they do not exist in audited and/or other areas. Prior to awarding or renewing certification this report is also subject to an independent DNV GL internal review which may affect the report content and conclusions.

Одитът на Системата за управление се базира на проверка на извадки от наличната фирмена информация. Следователно, съществува елемент на неточност в оценките, която да повлияе на констатациите от одита. Липсата на несъответствия не означава, че те не съществуват в одитираните и/или в други области. Преди издаването или подновяването на сертификата за съответствие настоящият доклад е предмет на независим вътрешен преглед от DNV-GL, който може да повлияе на съдържанието на доклада и заключенията.

Focus Area results / Резултати от избраната фокусна област на одита

Focus Area

Organization and control of the academic processes / Организация и контрол на учебния процес във всички степени и форми на висше и продължаващо образование.



Positive indications / Положителни констатации

- **Maintaining a high level of planning, organization, implementation and control of the main educational activities for all degrees and forms of higher and continuing education / Поддържане на високо ниво на планирането, организацията, изпълнението и контрола на основната учебна дейност за всички образователни степени и форми на висше и продължаващо образование.**
- **Very good internal order for maintaining in actual status of adopted internal normative documents, regulating the activities of the University of Economics, as well as of the systems and subsystems for assessing and maintaining the quality of education and of academic staff / Много добър ред за поддържане в актуален статус на приетите вътрешни нормативни документи, регламентиращи дейността на Икономическия Университет, както и на системите и подсистемите за оценяване и поддържане на качеството на обучението и на академичния състав.**
- **Very well structured and implemented, in form and content, electronic platform for QMS (suk.eu-varna) / Много добре структурирана и реализирана по вид и съдържание електронна платформа за СУК (suk.eu-varna).**
- **Effective functioning electronic platform Moodle to manage learning process at the Digital and Distance Learning Centre / Ефективно функционираща електронна платформа Moodle за управление на учебния процес в Центъра за дистанционно обучение.**

Main areas for improvement / Области за подобряване

- **Stimulate knowledge and using of the developed electronic platform suk.eu-varna from entire academic staff and from interested employees of the University of Economics / Стимулиране за по-добро познаване и по-добро ползване на електронната платформа suk.eu-varna от целия академичен състав и от заинтересованите служители на Икономическия Университет.**

Other results / Други резултати

Key points observed during the audit not included in the Focus Areas.

Positive indications / Положителни констатации

- **The Quality management system is maintained in compliance with the standard requirements, with the University's quality policy and with longtime professional traditions of the University of Economics** / СУК се поддържа в пълно съответствие с изискванията на стандарта, с Университетската политика по качеството и с дългогодишните професионални традиции на Университета.
- **Commitment of Academic Management and of entire academic staff for the full and correct observance of all professional educational standards and of all applicable statutory and regulatory requirements for high quality of the performed education** / Ангажимент на академичното ръководство и на целия академичен състав за пълното и точно спазване на всички професионални образователни стандарти и на всички приложими закони и регулаторни изисквания за постигане на високо качество на извършваното обучение.
- **Available adequate indicators to assess the implementation of the adopted quality objectives** / Налични адекватни индикатори за оценка на изпълнението на приетите цели по качеството.
- **Successfully confirmed the accreditation of the Digital and Distance Learning Centre** / Успешно потвърдена акредитация на Центъра за дистанционно обучение.
- **Evident control of educational-organization, educational-teaching, professional, internal normative and QMS documentation and records** / Очевиден добър ред в управлението на учебно-организационната, учебно-преподавателската, професионалната, вътрешната нормативна и СУК документация и на извършваните записи.

Main areas for improvement / Области за подобряване

- **Improvement in demonstrating the certification of University of Economics under ISO 9001 in the official website, in developed and used internal electronic platforms, in official documents and forms, using the issued certificate of conformity and/or certification mark** / Подобрене в демонстрирането на сертифицирането на Икономическия Университет по ISO 9001 в официалния сайт, в разработените и ползвани електронни платформи, в официални документи и формуляри и други рекламни материали, чрез използването на издадения сертификат за съответствие и/или на сертификационното лого.
- **More effective implementation of the procedure for corrective and preventive actions (04 PP) in all areas of activity of the University of Economics** / По-ефективно прилагане на процедурата за коригиращи и превантивни дейности (04 PP) във всички направления от дейността на Икономическия Университет.
- **Optimizing the volume, type and content of the documentation of QMS in the process of transition to the new version of ISO 9001:2015 (within a period not later than the third quarter of 2017)** / Оптимизиране на обема, вида и съдържанието на приети документи, формуляри и образци от СУК, в процеса на преход към новата версия на стандарта ISO 9001:2015 (препоръчително в срок не по-късно от третото тримесечие на 2017).

Audit findings and compliance status / Констатации от одита и статус на съвместимост

Number of nonconformities identified during this audit	0
Number of category 1 (major) nonconformities:	0
Number of category 2 (minor) nonconformities:	0
Number of observations identified during this audit	0
Number of opportunities for improvement identified during this audit	4
The status of corrective actions for nonconformities from previous audit was reviewed.	-
Number of nonconformities still not closed from previous audits	0

Notes:

- 1) For details of nonconformities, observations and opportunities for improvement, see list of findings.
- 2) See definitions of findings in Annex B.

Conclusion / Заключение

- **The audit plan was followed without major changes / Планът за одит беше изпълнен без съществени изменения.**
- **The general conclusions and key findings were presented, discussed and agreed at the closing meeting / Общите заключения и ключови констатации бяха представени, дискутирани и съгласувани по време на заключителната среща.**
- **No nonconformities were identified during the audit and the certificate remains valid / По време на одита не бяха констатирани несъответствия; сертификатът запазва валидност.**
- **The management system was found to be in compliance with the standard, based on the audit sample taken / Въз основа на извършената одитна извадка е установено, че Системата за управление на качеството запазва съответствие със стандарта.**
- **Due to the positive result of the audit there is no need for a follow-up audit / В резултат на положителните резултати от одита не е необходимо провеждането на допълнителен одит.**

Next audit / Следващ одит

Proposed date / Предлагана крайна дата: 30-XI-2017

Focus Area (suggested) / Фокусна област (препоръчителна):

Implementation of new ISO 9001:2015 requirements / Внедряване на новите изисквания на стандарта ISO 9001:2015

Annex A - Auditor statements / Заключение на одитора

Verified elements of the standard / <i>Проверени елементи от стандарта</i>	Objective evidence and result / <i>Обективни доказателства и резултати</i>
<p>Effectiveness of processes for Management Review and Internal audits</p>	<p>Прегледът от Ръководството на СУК, вътрешните одити (планиране, извършване и документиране) и коригиращите и превантивни действия са проведени в пълно съответствие с изискванията на приложимия стандарт.</p> <p>Прегледът от Ръководството има обхват и проследимост на резултатите от всички процеси, изпълнявани през отчетния едногодишен период, които са изисквани от стандарта. По време на прегледа всички фирмени процеси са оценени като ефективни и ефикасни. Академичното Ръководство потвърждава приложимостта и ефикасността на внедрената СУК.</p> <p>Вътрешни одити са проведени 2 пъти през годината, като обхващат всички академични процеси и функционални сфери. Проведените вътрешни одити през отчетния период констатираят задоволително изпълнение на предписанията на СУК. При провеждане на вътрешните одити са отбелязани проблеми в някои процеси, предложени са и са предприети съответни коригиращи действия, ефикасността на които е проследена. В Дружеството се приема, че провежданите вътрешни одити са ефикасни и подпомагат подобряване на въведената СУК.</p> <p><u>Документни доказателства:</u> Протокол от преглед на СУК от Ръководството (12.12.2016). Годишен план за вътрешни одити/2016 (31.03.2016), Заповеди за вътрешни одити (20.06.2016; 23.11.2016). Доклади от вътрешните одити + несъответствия и предложения за подобрене (29-30.06.2016; 01-02.12.2016). Приети коригиращи действия от вътрешния одит (Последен запис 02.12.2016).</p>
<p>Effectiveness of process for handling of customer and/or stakeholder complaints, including effectiveness of implemented identified corrective actions</p>	<p>В Икономическия Университет е установен ред за приемане и разглеждане на възражения, недоволства, рекламации от студентите и други заинтересовани страни, вкл. и за предприемането на съответни коригиращи действия по тях (ако е необходимо).</p> <p>По уверение на Академичното ръководство през отчетния период не са постъпвали, съответно документирани, значими възражения или рекламации от страна на студенти или от други заинтересовани страни.</p> <p>В случай на необходимост, предприеманите коригиращи действия са бързи и адекватни и са насочени към удовлетворяване засегнатите, към решаване на конкретно възникналия проблем, както и с цел проблемите да не се повтарят в бъдеще време.</p> <p>По отношение на наблюденията от предходния одит от DNV-GL, предприетите и изпълнени коригиращи действия са оценени като задоволителни.</p>

<p>Update of the management system to reflect changes to the organization</p>	<p>Текущото издание на Наръчника по качеството е с дата 3/15.12.2016. През изтеклия едногодишен период са актуализирани редица документи и формуляри (през 15.11.2016; 28.06.2016; 14.04.2016 и др.) Разработени са нови формуляри към основни процедури (внедрени с дати 28.07.2016; 15.11.2016; 12.2.2016 и др.).</p>
<p>Effectiveness of the processes to establish objectives, planning of actions and evaluation of progress and results</p>	<p>Академичното Ръководство и академичните органи (съвети) извършват текущо наблюдение за изпълнението на всички планирани образователни и СУК процеси, както и за изпълнението на всички приети цели по качеството. Цялостна оценка за изпълнението на целите по качеството за 2016 г. е извършена в прегледа от академичното ръководство в края на годината. Приетите цели по качеството за 2017 г. (07.12.2016) са насочени към подобряване на дейността на Университета в следните направления и конкретни измерими цели: 1. Управление на Университета, в т.ч.: <i>Поддържане на стил и структура на управление, стратегически ориентирани към променящата се външна и вътрешна среда; Задълбочаване на партньорството с други образователни структури; Изграждане на модерна информационна система за прилагане на нови принципи и технологии за управление на ИУ; Подобряване на административния капацитет на ИУ и др.;</i> 2. Учебна дейност, в т.ч.: <i>Увеличаване на контингента от новоприети студенти; Повишаване на ефективността и качеството на обучението на студентите; Повишаване на удовлетвореността на студентите от качеството на обучението;</i> 3. НИД и развитие на кадрите, в т.ч.: <i>Активизиране на научно-изследователската дейност на академичния състав;</i> 4. Интернационализация, в т.ч.: <i>Увеличаване на дела на чуждестранните студенти във всички образователни степени; Създаване на условия за по-добра адаптация на чуждестранните студенти в ИУ;</i> 5. Алумни, кариери и реализация, в т.ч.: <i>Разширяване на възможностите за професионална реализация на студенти и алумни на ИУ; Поддържане на устойчиви взаимоотношения с алумни общността при ИУ;</i> 6. Проектна дейност, в.т.ч.: <i>Увеличено кандидатстване по проекти, финансирани по национални и международни програми; Разширено участие на академичния състав и служителите в разработването и реализацията на проекти и др.;</i> 7. Материално осигуряване на университетските дейности, в т.ч.: <i>Подобряване на материалната база за учебния, научно-изследователския и социален процес;</i> 8. Финансова дейност; 9. Развитие на комуникациите; 10. Културен и спортен календар.</p>
<p>Effectiveness of the management system to ensure the organization is capable to meet applicable legal and contractual requirements</p>	<p>Всички дейности, включени в сертифицирания предмет на дейност, се изпълняват коректно, в пълно съответствие с изискванията. Одитираните университетски дейности, свързани с обучение във всички степени и форми на висше и продължаващо образование, управление и поддържане на качеството на академичния състав и научно-изследователска дейност, са под постоянен академичен контрол. В Икономическия Университет се извършва професионален анализ на нуждите на обществото за по-високо ниво на предоставяното образование.</p>

	Способността на Икономическия Университет да изпълнява законовите и регулаторни изисквания за качество на образователните дейности е неоспорима.
Effective control of use of certification marks and reference to certification	Ползването на сертификационното лого е коректно. Отправена е препоръка за по-ефикасно обществено демонстриране на атрибутите за внедрена и сертифицирана СУК.
Additional for multi-sites based on a sampling approach: Effectiveness of the central unit's ability and authority to collect and analyze key data from all sites and take appropriate action when required	N.A.

Annex B - Handling of findings / Действия с констатациите

Definition of findings

Major nonconformity (Category 1):

- The absence of one or more required system elements or a situation which raises significant doubt that products or services will meet specified requirements.
- A group of category 2 nonconformities indicating inadequate implementation or effectiveness of the system relevant to an element of the standard.
- A category 2 nonconformity that is persistent (or not corrected as agreed by the organization) will be up-graded to category 1.

Minor nonconformity (Category 2):

A lapse of either discipline or control during the implementation of system/procedural requirements, which does not indicate a system breakdown or raise doubt that products or services will meet requirements. Overall system requirement is defined, implemented and effective.

Observation

An observation is not a nonconformity, but something that could lead to a nonconformity, if allowed to continue uncorrected; or an existing condition without adequate supporting evidence to verify that it constitutes a nonconformity.

Opportunity for improvement

Opportunities for improvement relates to areas and/or processes of the organization which may meet the minimum requirement of the standard, but which could be improved.

Conditions for handling of nonconformities

The standard deadline to respond to nonconformities is max. 90 days. Within this timeframe the following is expected to be performed by the organization:

- Immediate action(s) to eliminate the nonconforming situation (if relevant for the nonconformity)
- Root cause analysis to identify corrective actions to prevent recurrence of the nonconformity
- Implement corrective actions and verify the effectiveness of action(s)
- Fill in the pertinent part of the "List of Findings" and submit to DNV GL's Team Leader with relevant supporting documentation as evidence (when applicable)

Within the maximum timeframe and as a prerequisite before a certificate can be issued the following conditions apply:

- Major nonconformities: Evidence of root cause analysis and effectively implemented corrections and corrective actions shall be provided.
- Minor nonconformities: Preferred and normal status is the same as for major nonconformities, however, DNV GL's Team Leader may also accept a plan for implementing identified corrective actions. The implementation of planned actions will at latest be verified during next audit.

Response deadline for re-certification

Where the certificate expires within the 90 day period a shorter deadline will be set to ensure proper follow-up and renewal of the certificate within the expiry date. This is to provide for

the continual validity of certification. If the expiry date is exceeded without the process being finalised, the current certificate is not allowed to be extended and will be regarded suspended until renewal of the certificate.

There is no obligation to investigate or respond formally to an observations or opportunity for improvement. However, to support an effective certification process DNV GL recommends that observations are also considered and responded to by the organization.

DNV GL will normally perform an on-site follow-up when major nonconformities are issued. For minor nonconformities follow-up is normally performed as a desk review based on received documentation.

Insufficient responses to nonconformities or lack of corrective actions may result in suspension or withdrawal of a certificate.

ViewPoint

ViewPoint is our customer community comprised of more than 10,000 customers from around the world. They voluntarily express their opinions and share insight on topical subjects related to certification and sustainable business performance in their industry.

Participation is free and all ViewPoint members have full access to the data and full reports from every survey. They also benefit from networking opportunities, access to eLearning modules, and invitations to webinars, online forums and much more.

Would you like to become a member?

Join us here: <http://www.dnvgviewpoint.com/register>

Also visit our blog on goingsustainable.com