



## P2 REPORT

# University of Economics - Varna

## Management System Certification

### ISO 9001:2008

Audit Start - End date:

18-I-2018 - 19-I-2018

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.*

---

**DNV GL** (инициали на класификационната организация Det Norske Veritas - Germanischer Lloyd)

## General information / Обща информация

### Scope of certification / Обхват на сертификацията

**All administrative and academic processes leading to the taught awards of Bachelors and Masters, and to research degrees 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 in the QMS since last audit / В СУК 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 третираны 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>	<b>DNV GL Business Assurance B.V.</b>
Address of the accredited legal entity <i>Адрес на акредитираното юридическо лице</i>	ZWOLSEWEG 1, 2994 LB, BARENDRECHT, NETHERLANDS

### Disclaimer / Уточнения

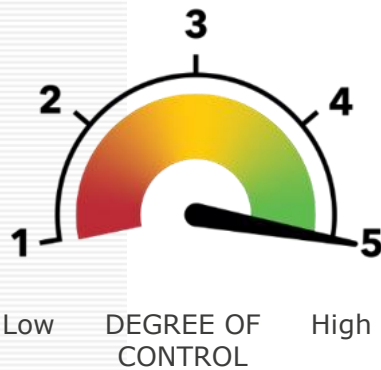
A management system audit is based on verification of a sample of available information. Consequently there is an element of uncertainty reflected in the audit findings. An absence of nonconformities does not mean that they do not exist in audited and/or other areas. Prior to awarding or renewing certification 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 избрания фокус на одита

### Focus Area / Фокус

**Quality of academic educational 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.
- **Dynamic adaptation of the educational process and of the educational documentation to the constantly changing requirements of the national and European labor markets and to increasing market competition, which is reflected in the systematic updating of the offered specialties and programs in the Bachelors and Master and to research degree at Doctoral level** / Динамично адаптиране на образователния процес и на учебната документация към непрекъснато изменящите се изисквания на националния и европейския трудови пазари и на нарастваща пазарна конкуренция, което намира израз в системното актуализиране на предлаганите специалности и програми в ОКС „Магистър“, ОКС „Бакалавър“ и ОНС „Доктор“.
- **Efficiently maintained and used System for assessment and maintenance of the quality of education and the academic staff of the University of Economics - Varna** / Ефикасно поддържана и ползвана Система за оценяване и поддържане на качеството на обучение и на академичния състав на ИУ-Варна.
- **An e-learning platform for e-learning for students is being developed, which extends students' access to training materials and training resources** / Изградена и ефикасно функционираща платформа за електронно обучение на студентите, с която се разширява достъпа на студентите до учебни материали и ресурси за подготовка.
- **Permanent growth in the number of students studying in distance learning** / Постоянен ръст на броя на студентите, които се обучават в дистанционна форма на обучение.
- **Well implemented and applied practice for student's feedback investigation** / Добре въведена и прилагана практика за проучване мнението на студентите.

## **Main areas for improvement** / Области за подобряване

- No substantial observations and potential for improvement of QMS processes was identified in the subject of the focus area / Не са констатирани съществени забележки и/или потенциал за подобрене на процесите от СУК, включени във фокусната област.

## **Other results** / Други резултати

Key points observed during the audit not included in the Focus Areas / Ключови моменти, наблюдавани по време на одита, които не са включени във фокусните области.

### **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.
- **Strict performance engagement by the Academic Management and the entire academic staff to fully and accurately comply with all professional education standards and all applicable legal and regulatory requirements to achieve high quality education** / Стриктно изпълняван ангажимент от страна на академичното ръководство и от целия академичен състав за най-пълно и точно спазване на всички професионални образователни стандарти и на всички приложими законови и регулаторни изисквания за постигане на високо качество на извършваното образование.
- **There is a steady trend towards deepening university partnerships with other educational structures, business organizations, public institutions, representatives of the non-profit sector** / Съществува трайна тенденция към задълбочаване на партньорството на университета с други образователни структури, бизнес организации, публични институции, представители на нестопанския сектор.
- **There is a pronounced trend of increasing scientific research activity of the academic staff with a high relative share of participation in projects under programs of the European Union, international organizations, etc.** / Налице е ясно изразена тенденция на нарастваща научно-изследователска активност на академичния състав с висок относителен дял на участие в проекти по програми на Европейския съюз, на международни организации и др.
- **Established practice for the adoption of ambitious quality objectives stemming from the established Development Strategy of the University of Economics – Varna, as well as thorough planning and reporting of their performance at the highest University level** / Установена практика за приемане на амбициозни цели по качеството, произтичащи от утвърдената Стратегия за развитие на Икономическия Университет, както и задълбочено планиране и отчитане на тяхното изпълнение на най-високо университетско ниво.
- **Accelerated development of information systems at the University, aimed at optimizing their use and achieving high AT levels of planning and management of the teaching and research activities** / Ускорено развитие на информационните системи в университета, насочени към оптимизиране на тяхното използване за постигане на високи нива на планиране и управление на учебно-преподавателската и научно-изследователската дейност.

## Main areas for improvement / Области за подобряване

- **Enhancement of internal control for compliance with the requirements for correct identification of some current records** / *Завишаване на вътрешния контрол за по-добро спазване на изискванията за коректна идентификация на извършваните текущи записи (протоколи, отчети, доклади, сведения и др.), със съответни наименования, заглавия, дати на съставяне, брой листи/страници и др.*
- **Helping users to quickly and directly access relevant Internet sites to use the current status of applicable statutory and regulatory documents** / *Подпомагане на потребителите за бърз и пряк достъп до съответни Internet сайтове за ползване на актуалния статус на приложими нормативни документи.*
- **Optimizing the volume, type and content of the documentation of QMS in the process of transition to the new version of ISO 9001:2015** / *Преглед и оптимизиране на обема, вида и съдържанието на приети документи, формуляри и образци от СУК, в процеса на преход към новата версия на ISO 9001:2015.*

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

<b>Number of nonconformities identified during this audit</b> / <i>Брой на несъответствията, констатирани по време на одита</i>	0
Number of category 1 (major) nonconformities / <i>Брой несъответствия от категория 1 (съществени):</i>	0
Number of category 2 (minor) nonconformities / <i>Брой несъответствия от категория 2 (малки):</i>	0
<b>Number of observations identified during this audit</b> / <i>Брой на наблюденията, констатирани по време на одита</i>	0
<b>Number of opportunities for improvement identified during this audit</b> / <i>Брой на възможностите за подобрене, констатирани по време на одита</i>	3
The status of corrective actions for nonconformities from previous audit was reviewed / <i>Разгледан беше статутът на коригиращи действия за отстраняване на несъответствия от предходния одит.</i>	-
<b>Number of nonconformities still not closed from previous audits</b> / <b>Брой на несъответствията от предходни одити, които не са закрити</b>	0

### Notes:

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

### Бележки:

- 1) За подробности за несъответствия, наблюдения и възможности за подобрене, виж списъка на констатациите.
- 2) Виж определенията на констатациите в Приложение В.

## Conclusion / Заключение

---

- **The key audit objectives were achieved and the audit plan was followed without major changes** / Основните цели на одита са постигнати и планът за одита е изпълнен без промени.
- **The general conclusions and key findings were presented, discussed and agreed at the closing meeting** / Общите изводи и основните констатации от одита бяха представени, обсъдени и съгласувани на заключителната среща.
- **No nonconformities were identified during the audit and the certificate remains valid. The management system is considered effective and in compliance with the standard, based on the audit sample taken** / По време на одита не бяха установени несъответствия и сертификатът запазва валидност. Въз основа на одитните резултати се приема, че Системата за управление е ефективна и е в 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.
- **The appropriateness of the certification scope (and boundaries) was evaluated by considering factors such as the organizational structure, site(s), processes and products/services. The conclusion is that the certification scope (and boundaries) is considered appropriate** / Приетият обхват на сертифициране се оценява за приемлив, отчитайки организационната структура, мястото и управлението на процесите, получаваните продукти и извършваните услуги. Заключение е, че обхватът на сертифициране е подходящ.
- **The audit did not reveal any significant issues that impact the audit programme (PAP) for the current certification cycle** / Одитът не открива сериозни проблеми, които да оказват влияние върху програмата за следващо одитиране по време на настоящия цикъл на сертифициране.
- **Based on consideration of the status of relevant factors such as number of personnel, geographical locations, processes and products, and complexity level of the organization, the conclusion is that there are no need to change the audit time** / Отчитайки състоянието на съответни реални фактори за Организацията, като брой на персонала, местоположение, извършвани процеси, изработвани продукти, извършвани търговски дейности и ниво на сложност на организацията, заключението е, че не е необходимо да се променя времетраенето на всеки от одитите.

## Next audit / Следващ одит

---

**Proposed date** / Предлагана крайна дата: **31-VIII-2018**

**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	Objective evidence and result
<p>Effectiveness of processes for Management Review and Internal audits</p>	<p>Management review and internal audits processes are performed in full compliance with the applicable standard requirements. The Management review decisions and the results of internal audits are effective and are aimed at improving the Quality Management System.</p> <p>During Management review (10.01.2018) all QMS processes have been evaluated as sufficiently and efficacious. The Academic Management confirms the implementation and effectiveness of the QMS. The MR has the required coverage and actions are followed up.</p> <p>Internal audits are carried out twice yearly (reports from 23.06.2017 and 23.11.2017), covering all QMS processes and function areas. Finding identified are relevant and corrective actions (if any) effectively followed up and implemented. The effectiveness of the current internal audits was found good in terms of the depth and quality of findings.</p> <p><i>Процесите за преглед от Ръководството и за провеждането на вътрешни одити са изпълнени в пълно съответствие с изискванията на приложимия стандарт.</i></p> <p><i>Решенията от прегледа и резултатите от вътрешните одити са ефективни и са насочени към подобряване на Системата за управление на качеството.</i></p> <p><i>По време на прегледа на ръководството (10.01.2018 г.) всички процеси за СУК са оценени като изпълнявани и ефикасни. Академичното ръководство потвърждава изпълнението и ефективността на СУК. Прегледите от Ръководството имат необходимото покритие на тематика и оценки за извършените дейности.</i></p> <p><i>Вътрешните одити се извършват два пъти годишно (проверени са докладите от 23.06.2017 г. и 23.11.2017 г.). Одитите обхващат всички процеси и функционални области на СУК. Констатирани са проблеми и са набелязани ефикасни коригиращи действия, които са ефективно приложени.</i></p> <p><i>Ефективността на текущите вътрешни одити е оценена като добра по отношение на дълбочината и качеството на проверките, оценките констатациите.</i></p>
<p>Effectiveness of process for handling of customer and/or stakeholder complaints, including effectiveness of implemented identified corrective actions</p>	<p>The process of dealing with customer complaints and other stakeholders is an activity of particular importance for the organization's work, in the face of the Management and all staff. At the University of Economics is established a procedure for acceptance and examination of objections, dissatisfactions, complaints from students, incl. and to take appropriate corrective action on them (if necessary).</p> <p>According to a statement by the Academic Management, significant complaints from students or other interested parties did not occur, or documented, during the reporting period. As a rule, the corrective actions taken are quick and adequate and are aimed at satisfying the people involved, solving the</p>

	<p>specific problem, and avoiding repetition of problems in the future.</p> <p><i>В лицето на Академичното ръководство и на целия академичен персонал процесът за работа с рекламациите (оплаквания, недоволства и др.), постъпващи от студентите и от други заинтересовани страни, е дейност с особена важност за дейността на Университета.</i></p> <p><i>В Университета е установен ред за приемане и разглеждане на възражения, недоволства, рекламации от студентите, вкл. и за предприемането на съответни коригиращи действия по тях (ако е необходимо).</i></p> <p><i>По уверение на Академичното ръководство през отчетния период не са постъпвали, съответно документирани, значими рекламации от студенти или от други заинтересовани страни. По правило, 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.</i></p> <p><i>По отношение на предложения потенциал за подобрене от предходния одит от DNV-GL, предприетите и изпълнени коригиращи действия са оценени като задоволителни.</i></p>
<p>Update of the management system to reflect changes to the organization</p>	<p>No major changes have been made in company's activity implying for changes to the QMS.</p> <p>Overall the management system is considered to have the required coverage.</p> <p>The last revision of the Quality Manual is 3/15.12.2016. All quality procedures, forms and templates are with current status from last 2 years (2016-2017).</p> <p><i>В дейността на Университета не са направени значителни промени, което да предполага извършването на някакви изменения в Системата за управление на качеството. Като цяло се приема, че СУК има необходимото покритие. Текущият статус на Наръчника по качеството е с дата 3/15.12.2016. Всички процедури, формуляри и образци са с актуален статус от послдните 2 години (2016-2017).</i></p>
<p>Effectiveness of the processes to establish objectives, planning of actions and evaluation of progress and results</p>	<p>The processes for defining and adopting the University's development goals, planning their implementation and evaluating the results and their effectiveness, are at the heart of the University's policy. The commitment of the Academic Management in this direction is at the highest level.</p> <p>The management performs ongoing monitoring of the implementation of all planned educational and QMS processes as well as the implementation of all accepted quality objectives. Current quality targets for 2018 are from 15.12.2017. The implementation of the adopted quality objectives is planned according to deadlines, responsibilities, resources.</p> <p>A Quality Score Report for 2017 was conducted in the Management Review (10.01.2018).</p> <p><i>Процесите за определяне и приемане на целите за развитие на Университета, за планиране на тяхното изпълнение и за оценка на резултатите и тяхната ефективност са в основата на политиката на Университета. Ангажиментът на</i></p>

	<p><i>Академичното ръководство в тази насока е на най-високо ниво. Ръководството извършва текущо наблюдение за изпълнението на всички планирани образователни и СУК процеси, както и за изпълнението на всички приети цели по качеството. Текущите цели по качеството за 2018 са от 15.12.2017. Изпълнението на приетите цели по качеството е планирано по срокове, отговорници, ресурси. Отчет на целите по качеството за 2017 е извършен в прегледа от Ръководството (10.01.2018).</i></p>
<p>Effectiveness of the management system to ensure the organization is capable to meet applicable legal and contractual requirements</p>	<p>All activities included in the certified object of activity are performed correctly, in full compliance with the requirements of the clients and the applicable legal and regulatory requirements. The audit revealed no nonconformities related to compliance with applicable statutory, regulatory and contractual requirements. The ability of the University to meet legal and regulatory requirements is undeniably proven.</p> <p><i>Всички дейности, включени в сертифицирания предмет на дейност, се изпълняват коректно, в пълно съответствие с изискванията на клиентите и на приложимите законови и регулаторни изисквания. По време на одита не бяха констатирани несъответствия, свързани със спазването на приложимите законови, регулаторни и договорни изисквания. Способността на Университета да изпълнява законовите и регулаторни изисквания е неоспоримо доказана.</i></p>
<p>Effective control of use of certification marks and reference to certification</p>	<p>The use of certification mark and other references to certification were assessed. Certification mark is used on some official documents and web site pages. Current use is in line with the requirements.</p> <p><i>По време на одита беше оценено ползването на сертификационното лого и на други позовавания за сертификация на СУК. Сертификационното лого се използва в някои официални документи и в сайта на Университета. Ползването на логото е в съответствие с указанията.</i></p>
<p>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</p>	<p>Not applicable due to single site</p>

## **Annex B - Handling of findings** / Действия с констатациите

---

### **Definition of findings**

#### **Major nonconformity (Category 1):**

A nonconformity that affects the capability of the management system to achieve the intended results.

Nonconformities could be classified as major in the following circumstances:

- if there is a significant doubt that effective process control is in place, or that products or services will meet specified requirements.
- a number of minor nonconformities associated with the same requirement or issue that demonstrates a systemic failure and thus constitute a major nonconformity.

#### **Minor nonconformity (Category 2):**

A nonconformity that does not affect the capability of the management system to achieve the intended results.

#### **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](http://goingsustainable.com)*