

ДЕКЛАРАЦИЯ
на Ръководството на „ТУ - София - ТЕХНОЛОГИИ” ЕООД
за политика и цели по качеството

Нашата основна цел е постоянното подобряване на дейността на Дружеството и задоволяване потребностите на клиентите – провеждане на научни изследвания в рамките на научната стратегия на ТУ – София и научната политика на Академичното ръководство.

Като поема своята отговорност в изграждането, поддържането и постоянното подобрене на Системата за управление на качеството, ръководството декларира следните основни принципи, залегнали в политиката по качеството

- *Насоченост към клиента* – Съзнаваме отговорността си и се стремим да задоволяваме в максимална степен настоящите и бъдещи потребности на всички заинтересовани страни, спазвайки действащите закони и нормативни изисквания;
- *Лидерство* – ръководството съзнава отговорността си за проектирането, внедряването и поддържането на Система за управление на качеството;
- *Приобщаване на персонала* – ръководството се стреми да създава подходящи условия, стимулиращи неговите служители за пълноценно участие и проява на инициатива при изпълнение на дейностите. Ръководството счита, че най-ценният ресурс на Дружеството са хората. Като управлява тяхната пригодност, мотивация и удовлетвореност ръководството се стреми да създаде атмосфера, в която хората са напълно отдадени на постигането на целите на Дружеството;
- *Процесен подход* - създаваните от Дружеството продукти и услуги са резултат от протичането на взаимосвързани основни и допълнителни процеси, които се разглеждат и управляват като система, а не самостоятелно;
- *Подобряването* е основна цел на Системата по качеството, която може да бъде постигната чрез непрекъснато наблюдение на протичането на процесите и предприемането на ефективни коригиращи и превантивни мерки;
- *Вземане на решения, основани на доказателства* в системата за комуникации, управлението на документирана информация по качеството създават предпоставка за вземане на решения, основани на актуална информация;
- *Управление на взаимоотношенията* – основавайки се на принципа, че за производството на висококачествен продукт и услуга, трябва да се вложат висококачествени материали, Дружеството избира за свои доставчици водещите производители на съответните материали, оборудване и услуги.

Чрез постигане на основната цел – **постоянното подобряване на качеството в дейността на Дружеството и задоволяване изискванията на клиентите** и други заинтересовани страни, ние гарантираме постигането и на допълнителните цели, които сме си поставили:

- непрекъснато развитие и подобряване на Система за управление на качеството;
- увеличаване на обема на извършените научни изследвания и разработки;
- повишаване на качеството на изследванията и реализираните резултати;
- разработване и внедряване на нови продукти и услуги и усъвършенстване на вече създадени;
- систематично намаляване на обема на несъответстващи продукти и услуги;
- създаване на интелектуална собственост и пазарни продукти на Дружеството.
- удовлетворяване на изискванията на клиентите по отношение на качеството;
- създаване на условия за развитие на сътрудниците.

Ръководството на Дружеството гарантира, че:

- организацията разполага с нужните ресурси за изграждане, поддържане и развитие на Система за управление на качеството;
- се задължава да полага грижи въведената Система за управление на качеството да функционира в съответствие с изискванията на БДС EN ISO 9001:2015.

18.09.2017
София

Управител:

/проф. д-р инж. Иван Крапов/



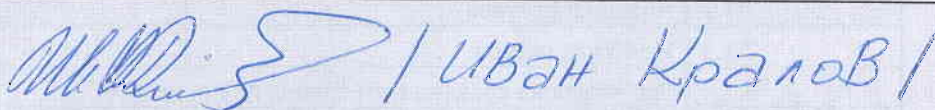


„ТЕХНИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ - СОФИЯ - ТЕХНОЛОГИИ” ЕООД

РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО БДС EN ISO 9001:2015

Утвърдил,

Управител:


 Иван Кралов

Влиза в сила от: 18.09.2017

Версия:

Екземпляр №

Контролиран Неконтролиран

 ТЕХНОЛОГИИ	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО БДС EN ISO 9001:2015	Версия	01
	СЪДЪРЖАНИЕ	Стр.	2/87
		Дата на изд./изм.	18.09.2017

	Наименование	Версия	Дата на издаване
	СЪДЪРЖАНИЕ	01	18.09.2017
Раздел 1	ДЕКЛАРАЦИЯ НА РЪКОВОДСТВОТО ЗА ПОЛИТИКА И ЦЕЛИ ПО КАЧЕСТВОТО	01	18.09.2017
Раздел 2	ПРЕДСТАВЯНЕ НА ДРУЖЕСТВОТО	01	18.09.2017
Раздел 3	ОБЕКТ И ОБЛАСТ НА ПРИЛОЖЕНИЕ. НОРМАТИВНИ ПОЗОВАВАНИЯ. ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.	01	18.09.2017
	3.1 Обект и област на приложение		
	3.2 Нормативни позовавания		
	3.3 Термини и определения		
Раздел 4	КОНТЕКСТ НА ОРГАНИЗАЦИЯТА	01	18.09.2017
	4.1 Разбиране на организацията и нейния контекст		
	4.2 Разбиране на потребностите и очакванията на заинтересованите страни		
	4.3 Определяне на обхвата на системата за управление на качеството		
	4.4 Система за управление на качеството и нейните процеси		
Раздел 5	ЛИДЕРСТВО	01	18.09.2017
	5.1 Лидерство и ангажираност		
	5.1.1 Общи положения		
	5.1.2 Насоченост към клиента		
	5.2 Политика на Ръководството по качеството		
	5.3 Роли, отговорности и правомощия в организацията		
Раздел 6	ПЛАНИРАНЕ	01	18.09.2017
	6.1 Действия за овладяване на рисковете и възможностите		
	6.2 Цели по качеството и планиране на дейностите за тяхното постигане		
	6.3 Планиране на измененията		
Раздел 7	ПОДДЪРЖАНЕ	01	18.09.2017
	7.1 Ресурси		
	7.1.1 Общи положенив		
	7.1.2 Човешки ресурси		
	7.1.3 Инфраструктура		
	7.1.4 Заобикаляща среда за изпълнение на процесите		
	7.1.5 Ресурси за наблюдение и измерване		
	7.1.6 Знания и опит в организацията		
	7.2 Компетентност		
	7.3 Осъзнаване		
	7.4 Обмен на информация		
	7.5 Документирана информация		
Раздел 8	ДЕЙНОСТИ	01	18.09.2017
	8.1 Оперативно планиране и управление		

	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	СЪДЪРЖАНИЕ	Стр.	3/87

8.2	Изисквания за продуктите и услугите		
8.3	Проектиране и разработване на продукти и услуги		
8.4	Управление на процеси, продукти и услуги от външни доставчици		
8.5	Производство и предоставяне на услуга		
8.6	Пускане на продукти и услуги		
8.7	Управление на несъответстващи изходни елементи		
Раздел 9	ОЦЕНЯВАНЕ НА РЕЗУЛТАТНОСТТА	01	18.09.2017
9.1	Наблюдение, измерване, анализ и оценяване		
9.2	Вътрешен одит		
9.3	Преглед от ръководството		
Раздел 10	ПОДОБРЯВАНЕ	01	18.09.2017
10.1	Общи положения		
10.2	Несъответствие и коригиращо действие		
10.3	Постоянно подобряване		
Раздел 11	ПРИЛОЖЕНИЯ	01	18.09.2017
Приложение 1	Външни и вътрешни обстоятелства.		
Приложение 2	Потребности и очаквания на заинтересовани страни относно предоставяните продукти и услуги		
Приложение 3	Описание на процесите на СУК в Дружеството		
Приложение 4	Взаимна връзка между процесите на СУК и изискванията на БДС ISO 9001:2015		
Приложение 5	Критерии за оценка ефикасността на функциониране на процесите		
Приложение 6	Организационна структура		
Приложение 7	Списък на документите на СУК		
Приложение 8	Матрица на управление на записите на СУК		
Приложение 9	Списък на външни документи		


Разработил:

Мениджър по качеството: доц. д-р Д. Дяков

Утвърдил:

Управител: проф. д-р инж. Иван Кралов

дата: 18.09.2017

 ТЕХНОЛОГИИ	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	02
	БДС EN ISO 9001:2015		
	Раздел 1 ДЕКЛАРАЦИЯ НА РЪКОВОДСТВОТО ЗА ПОЛИТИКА И ЦЕЛИ ПО КАЧЕСТВОТО	Стр.	4/87
		Дата на изд./изм.	18.09.2017

ДЕКЛАРАЦИЯ

на Ръководството на „ТУ - София - ТЕХНОЛОГИИ“ ЕООД за политика и цели по качеството

Нашата основна цел е постоянното подобряване на дейността на Дружеството и задоволяване потребностите на клиентите – провеждане на научни изследвания в рамките на научната стратегия на ТУ – София и научната политика на Академичното ръководство.

Като поема своята отговорност в изграждането, поддържането и постоянното подобряване на Системата за управление на качеството, ръководството декларира следните основни принципи, залегнали в политиката по качеството:

- *Насоченост към клиента* – Съзнаваме отговорността си и се стремим да задоволяваме в максимална степен настоящите и бъдещи потребности на всички заинтересовани страни, спазвайки действащите закони и нормативни изисквания;
- *Лидерство* – ръководството съзнава отговорността си за проектирането, внедряването и поддържането на Система за управление на качеството;
- *Приобщаване на персонала* – ръководството се стреми да създава подходящи условия, стимулиращи неговите служители за пълноценно участие и проява на инициатива при изпълнение на дейностите. Ръководството счита, че най-ценният ресурс на Дружеството са хората. Като управлява тяхната пригодност, мотивация и удовлетвореност ръководството се стреми да създаде атмосфера, в която хората са напълно отдадени на постигането на целите на Дружеството;
- *Процесен подход* - създаването от Дружеството продукти и услуги са резултат от протичането на взаимосвързани основни и допълнителни процеси, които се разглеждат и управляват като система, а не самостоятелно;
- *Подобряването* е основна цел на Системата по качеството, която може да бъде постигната чрез непрекъснато наблюдение на протичането на процесите и предприемането на ефективни коригиращи и превантивни мерки;
- *Вземане на решения, основани на доказателства* в системата за комуникации, управлението на документирана информация по качеството създават предпоставка за вземане на решения, основани на актуална информация;
- *Управление на взаимоотношенията* – основавайки се на принципа, че за производството на висококачествен продукт и услуга, трябва да се вложат висококачествени материали, Дружеството избира за свои доставчици водещите производители на съответните материали, оборудване и услуги.

Чрез постигане на основната цел – **постоянното подобряване на качеството в дейността на Дружеството и задоволяване изискванията на клиентите** и други заинтересовани страни, ние гарантираме постигането и на допълнителните цели, които сме си поставили:

- непрекъснато развитие и подобряване на Система за управление на качеството;

Глава 0	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	ДЕКЛАРАЦИЯ НА РЪКОВОДСТВОТО ЗА ПОЛИТИКА И ЦЕЛИ ПО КАЧЕСТВОТО	Стр.	5/87

- увеличаване на обема на извършените научни изследвания и разработки;
- повишаване на качеството на изследванията и реализираните резултати;
- разработване и внедряване на нови продукти и услуги и усъвършенстване на вече създадени;
- систематично намаляване на обема на несъответстващи продукти и услуги;
- създаване на интелектуална собственост и пазарни продукти на Дружеството.
- удовлетворяване на изискванията на клиентите по отношение на качеството;
- създаване на условия за развитие на сътрудниците.

Ръководството на Дружеството гарантира, че:


- организацията разполага с нужните ресурси за изграждане, поддържане и развитие на Система за управление на качеството;
- се задължава да полага грижи въведената Система за управление на качеството да функционира в съответствие с изискванията на БДС EN ISO 9001:2015.

18.09.2017

София

Управител:

/проф. д-р инж. Иван Кралов/

 ТЕХНОЛОГИИ	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	БДС EN ISO 9001:2015		
	Раздел 2 ПРЕДСТАВЯНЕ НА ДРУЖЕСТВОТО	Стр.	6/87
		Дата на изд./изм.	18.09.2017

Технически университет - София – Технологии ЕООД е еднолично дружество с ограничена отговорност, регистрирано по Търговския закон през 2001 год. Едноличен собственик на Дружеството е Техническият университет – София /търговско дружество със 100 % държавна собственост/. Ограничената отговорност на Дружеството е в размера на капитала му - 5 000 лв. Управлението се осъществява от общо събрание, в състав Ректорът на ТУ-София. Управител на Дружеството е зам.-ректорът по научно-приложната дейност на ТУ – София. Дружеството е юридическо лице, включено в структурата на ТУ-София.


Предмет на дейността са дейностите по предмета на дейност на висшето училище /чл. 6 ал. 1 т.2 и 3 и ал.2 на ЗВО/ - дружеството сключва договори за научноизследователски задачи, както и за повишаване на квалификацията на специалисти.

Дружеството е създадено с решение на академичния съвет /АС/ с цел разширяване възможностите на ТУ – София за научна, квалификационна и приложна дейност с бизнеса. Благодарение на статута си на търговско дружество, Дружеството е получило по съответния ред права за: изследване и оценяване на енергийна ефективност на сгради и промишлени обекти, проектантска дейност.

Дружеството развива своята дейност чрез колективи на преподавателския и научно-изследователския персонал на катедрите и департаментите на ТУ – София. Дружеството има минимален собствен персонал - обслужваща администрация. Фактически, то се явява форма за организиране и обслужване на договори и проекти на ТУ – София. Само на територията на София, ТУ – София разполага с около 2000 души персонал, от които около 1000 са преподаватели и научни сътрудници в т.ч. 51 професора, 378 доценти, 10 ст.н.с., около 900 души помощно-технически персонал. Научноизследователската работа в ТУ – София е организирана чрез научноизследователски лаборатории и отделни колективи на преподаватели.

Дружеството сключва договори основно с фирми и организации, регистрирани по Търговския закон. Съгласно статута си, то е изцяло на самоиздръжка, урежда отношенията си с ТУ-София като прави отчисления от всеки договор за Ректората, за факултета и за администрацията си. Дейността се осъществява основно от персонала на ТУ – София, привлечен по граждански договори. Отчетът за дейността на Дружеството е неразделна част от ежегодния отчет за научната и приложна дейност на ТУ – София. Като търговско дружество ТУ – София – Технологии ЕООД формира печалба и дължи данъци към бюджета и общината. По решение на Общото събрание – Ректора на ТУ – София изплаща дивиденди на Собственика.

Годишно Дружеството реализира обем около 1,5 млн. лв., работи по средно 100 – 150 договори. Основни възложители са фирми в енергетиката – АЕЦ Козлодуй, Топлофикации, ТЕЦ; транспорта, комуникациите, машиностроенето, значителен обем се реализира с договори по системата АКСТЪР – системи за е-управление, договори за сертифициране по отношение на енергийна ефективност на сгради и промишлени обекти, договори за проектантски и консултантски услуги, обучение – квалификация и преквалификация на инженерни кадри.

 ТЕХНОЛОГИИ	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	БДС EN ISO 9001:2015		
	Раздел 3 ОБЕКТ И ОБЛАСТ НА ПРИЛОЖЕНИЕ. НОРМАТИВНИ ПОЗОВАВАНИЯ. ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.	Стр.	7/87
		Дата на изд./изм.	18.09.2017

3.1 ОБЕКТ И ОБЛАСТ НА ПРИЛОЖЕНИЕ

Системата за управление на качеството (СУК) на „ТУ - София – Технологии“ ЕООД е създадена, внедрена и поддържана в съответствие с изискванията на БДС EN ISO 9001:2015.

Тя съдържа ясен регламент за оценка и въздействие върху рисковете за бизнеса.

Ръководството на организацията е поело ангажимента за постоянното подобряване на ефикасността на системата.

3.2. НОРМАТИВНИ ПОЗОВАВАНИЯ

Настоящият Регламент на системата за управление на качеството се позовава на изискванията на стандартите:

- БДС EN ISO 9000:2015. Системи за управление на качеството. Основни принципи и речник;
- БДС EN ISO 9001:2015. Изисквания;
- БДС ISO/TR 10013:2005. Указания за документацията на системата за управление на качеството;
- Нормативни изисквания, свързани с предоставяните услуги от обхвата на СУК.

3.3 ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В Регламента на СУК и в процедурите по качеството се използват:

- общоприложими термини, определени от БДС EN ISO 9000:2015;
- характерни за практиката на Дружеството специфични термини.

Посочените термини трябва да спомогнат за усвояване и разпространение в Дружеството на еднородни по смисъл значения.

Този раздел може да бъде ползван и разпространяван като част от Регламента в Дружеството в случаи, когато наличието и ползването му е наложително или препоръчително, а също и за нужди на обучението.

Термин	Значение
Проектиране и разработване	съвкупност от процеси, които превръщат изискванията за даден обект в по-подробни изисквания за този обект (виж т.3.4.8 на БДС EN ISO 9000:2015)
Сделка	договореност и изпълнение на поръчка на клиент
Преглед	дейност, предприемана за определяне на пригодността, адекватността и ефикасността на това, което се изследва, за да се постигнат определени цели (виж т.3.11.2 на БДС EN ISO 9000:2015)
Проверка / Верификация	потвърждаване чрез предоставяне на обективно доказателство, че определените изисквания са изпълнени (виж т.3.8.12 на БДС EN ISO 9000:2015)


Раздел 3	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	ОБЕКТ И ОБЛАСТ НА ПРИЛОЖЕНИЕ. НОРМАТИВНИ ПОЗОВАВАНИЯ. ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.	Стр.	8/87

Термин	Значение
Потвърждаване / Валидиране	потвърждаване чрез предоставяне на обективно доказателство, че изискванията за определена предвидена употреба или приложение са изпълнени (виж т.3.8.13 на БДС EN ISO 9000:2015)
Външен доставчик	организация, която доставя продукт или предоставя услуга (виж БДС EN ISO 9000:2015, т 3.2.5)
Договор	обвързващо споразумение (виж БДС EN ISO 9000:2015, т 3.4.7)
Изискване	изразена потребност / очакване, което обикновено се подразбира или е задължително (виж БДС EN ISO 9000:2015, т 3.6.4)
Поръчка	деклариране на необходимите материали пред съответен външен доставчик по количество и качество и срок на доставка
Материали	необходими за производството на продукта основни или спомагателни материали и консумативи, обект на закупуване.
Научни изследвания	съвкупност от процеси (експерименти, измервания, моделиране, анализ, оценки), водещи до резултат, съответстващ на изходното задание на договора
Научен резултат	нови знания за съответния обект/явление, нови изследователски инструменти – модели, методики, характеристики, представени в изисквания по договор вид – отчети, програмни продукти и модели, протоколи и оценки, изводи и препоръки
Създаване на научен продукт	създаване на научни изследователски инструменти – методики, модели, методи за обработка и оценка на опитни и експериментални, уникални устройства и апарати, единични високотехнологични изделия, нови технологии
Идентификация	определено по вид и съдържание означаване на документи, материали и готови продукти, което позволява тяхното опознаване и може да послужи за проследяване
Проследяване	възможност да се проследи миналото, приложението или местонахождението на даден продукт чрез идентифициращи го записи
Несъответствие	неизпълнение на изискване (виж т.3.6.9 на БДС EN ISO 9000:2015)
Дефект	несъответствие, свързано с предвидена или определена употреба (виж т.3.6.10 на БДС EN ISO 9000:2015)

ОЗНАЧЕНИЯ И СЪКРАЩЕНИЯ

В Регламента на СУК и в процедурите по качеството се използват следните съкращения:

СУК	Система за управление на качеството
РУ	Регламент за управление
РК	Процедура
Ф	Формуляр
У	Управител
МК	Упълномощен представител на ръководството
ДИ	Документирана информация

 ТЕХНОЛОГИИ	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	БДС EN ISO 9001:2015		
	<p style="text-align: center;">Раздел 4</p> <p style="text-align: center;">КОНТЕКСТ НА ОРГАНИЗАЦИЯТА</p>	Стр.	9/87
		Дата на изд./изм.	18.09.2017

4.1 РАЗБИРАНЕ НА ОРГАНИЗАЦИЯТА И НЕЙНИЯ КОНТЕКСТ

Дружеството определя бизнес средата в която работи, чрез анализиране на вътрешните и външните фактори и/или обстоятелства (събития, факти, условия), които влияят (положително или отрицателно) върху дейността на Дружеството. Определянето на контекста служи за изграждането на стратегията на Дружеството за достигане на планираните резултати.

Организацията определя своя **външен контекст** като съвкупност от:

- изисквания, характеристики или изменящи се условия, определени от клиенти/доставчици на процеси, стоки и услуги;
- органи на държавната и местната власт;
- конкурентни и работещи в бранша фирми;
- нови технологии;
- изискванията на приложимите нормативни документи, влияещи върху постигането на целите на система;
- културна, социална, политическа, законова, финансова, технологична, икономическа и природна среда;
- взаимоотношения с и възприятия и ценности на нейните външни заинтересовани страни.

Организацията определя своя **вътрешен контекст** като съвкупност от:

- ръководството на Дружеството и процесите за вземане на решения;
- структурата на Дружеството;
- документираната политика изисквана от стандарта;
- цели и стратегиите, които са възприети, за да постигането и;
- осигуряването на ресурси, знания и компетентност за функциониране на системата;
- използваните информационни систем, потоци и процеси за вземане на решения;
- въвеждане на нови продукти, услуги, нови инструменти, ново програмно осигуряване, нови помещения и оборудване;
- взаимоотношения с работниците, техните възприятия и ценности;
- културата в Дружеството;
- стандарти, указания и модели, въведени в Дружеството;
- формата и обхватът на договорните отношения, включително възложените на външен изпълнител дейности.

Преди провеждането на прегледа от ръководството, упълномощеният представител на ръководството (МК) насрочва среща, която е задължителна за всички отговорници на процеси (ОП). На срещата експертите на Дружеството определят или актуализират външните и вътрешните обстоятелства, които влияят на резултатите на Дружеството. Използват се метод на мозъчната атака, SWOT анализ или друг подходящ метод.

За по-голяма яснота на фиг. 4.1 е показан общ модел на контекст на организация.

Резултатите от анализа за определяне на контекста се документират с Приложение 1 *Външни и вътрешни обстоятелства*.

Отговорниците на процеси са ангажирани с непрекъснатото наблюдение и проверка на информацията, свързана с вътрешните и външните обстоятелства.

Раздел 4	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	КОНТЕКСТ НА ОРГАНИЗАЦИЯТА	Стр.	10/87



Фиг. 4.1 Модел на контекст на организацията

4.2 РАЗБИРАНЕ НА ПОТРЕБНОСТИТЕ И ОЧАКВАНИЯТА НА ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ

Дружеството определя заинтересуваните страни, които имат отношение към СУК, и очакванията на тези заинтересовани страни, които са пряко свързани с дейността на Дружеството и функционирането на системата за управление на качеството

Заинтересовани страни могат да бъдат:

- местни, регионални, държавни или международни регулаторни органи;
- доставчици/клиенти на процеси, стоки и услуги;
- собственици на Дружеството;
- партньори;
- професионални съюзи;
- кредитори, инвеститори;
- неправителствени и браншови организации.

След като бъдат приети от ръководството на Дружеството, очакванията на заинтересованите страни се превръщат в изисквания, изпълнявани от Дружеството.

Данните за заинтересованите страни и техните изисквания (задължения за спазване) се документират от МК в *Заинтересовани страни, потребности и очаквания* (Приложение 2, раздел 11 на РУ).

При ежегодния преглед от ръководството, МК извършва проверка за актуалност и адекватност на информацията, свързана със заинтересованите страни и приложимите изисквания.

Раздел 4	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	КОНТЕКСТ НА ОРГАНИЗАЦИЯТА	Стр.	11/87

4.3 ОПРЕДЕЛЯНЕ НА ОБХВАТА НА СУК

Обхватът на Системата за управление на качеството е определен от Управителя, съгласно границите и приложимостта ѝ.

При определянето на обхвата, се имат предвид:

- вътрешните и външните обстоятелства, определени съгласно т. 4.1 на настоящия раздел;
- изискванията на заинтересованите страни, определени съгласно т. 4.2;
- извършваните дейности и предлаганите продукти и услуги.

Обхватът на Системата за управление на качеството включва:

- научни изследвания и създаване на научни продукти;
- създаване на софтуерни продукти;
- инженерингова дейност;
- измерване, изследване и контрол на технически параметри;
- обследване и сертифициране на сгради и промишлени системи за енергийна ефективност.

Разработената и внедрена от Дружеството СУК гарантира, че Дружеството е способно да осигурява дефинирания обхват на СУК, съгласно изискванията на БДС EN ISO 9001:2015. СУК е разработена така, че да отговаря на: контекста на Дружеството, на изискванията на заинтересованите страни, на БДС EN ISO 9001:2015, както и на изискванията на специфичните нормативни документи за дейностите на Дружеството. Като управлява процесите, необходими на Системата за управление на качеството, Дружеството осигурява подходящи условия за постоянното увеличаване удовлетвореността на клиентите.

Обхватът на СУК е документиран в този Регламент и е на разположение на заинтересованите страни съгласно правилата за разпространение, описани в РК 07.05.00 *Управление на документираната информация*

4.4 СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО И НЕЙНИТЕ ПРОЦЕСИ

СУК е разработена, прилагана, поддържана и постоянно се подобрява, така че:

- определените и внедрени процеси осигуряват удовлетворяване на потребностите и очакванията на заинтересованите страни и постигане на целите по качеството;
- в резултат от взаимодействието на процесите се извършват дейности, съответстващи на договорените изисквания и на нормативните изисквания за качеството;
- прилагат се своевременно мерки за постигане на планираните цели по качеството и за подобряване на процесите на системата.

Управлението на процесите и на системата като цяло се осъществява чрез прилагане на цикъла на Деминг – планиране, изпълнение, проверка, действие (фиг. 4.2). Този цикъл служи за основа на мисленето и действията на Дружеството, основани на риска, с цел възползване от възможностите и предотвратяване и ограничаване на нежеланите резултати.

В Дружеството се прилага процесен подход на управление на качеството. Изискванията на БДС EN ISO 9001:2015 се изпълняват чрез процеси, класифицирани в следните основни групи:

- управленски процеси PLAN
- поддържащи процеси
- основни процеси DO
- процеси за проверка CHECK
- процеси за подобряване ACTION

Раздел 4	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	КОНТЕКСТ НА ОРГАНИЗАЦИЯТА	Стр.	12/87

Управленските процеси обхващат процесите относно планиране на СУК, контекста на организацията, политиката и целите на ръководството по качеството, делегирането на отговорности и пълномощия на персонала и чрез тях планиране насоките за протичане на останалите процеси. Входните данни за тези процеси са свързани с изискванията и очакванията на заинтересованите страни (клиенти, общество, персонал и др., виж т. 4.2).

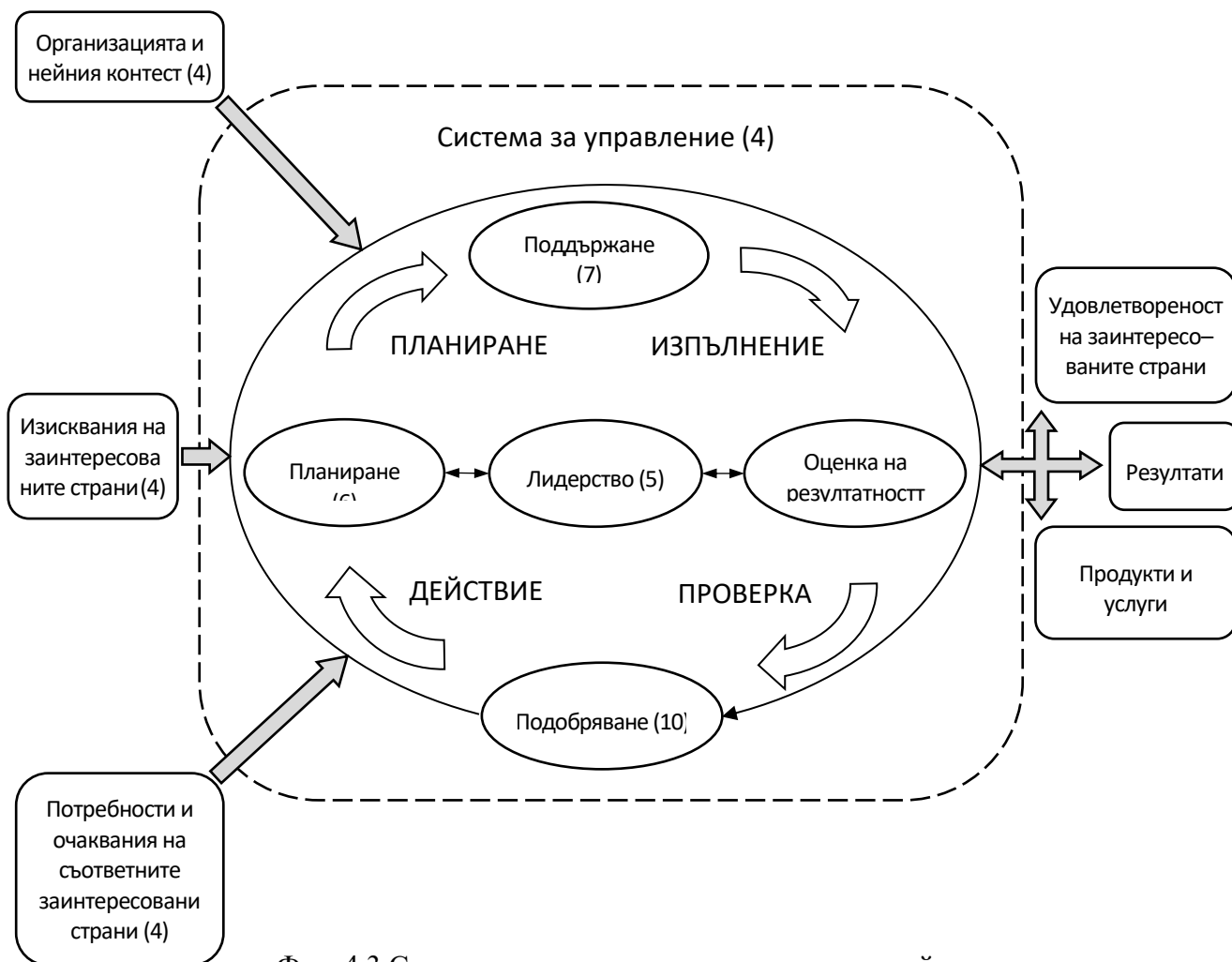
Основните процеси обхващат дейностите, чрез които изискванията на заинтересованите страни се реализират в извършваните дейности, съответстващи на очакванията им и на действащите законови и нормативни документи. Входните данни за тези процеси са свързани с изискванията на клиентите към предлаганите от Дружеството продукти и услуги.

Поддържащите процеси обхващат дейностите по осигуряване на финансови, материални, човешки ресурси, инфраструктура и др., необходими за постигане на стратегията на ръководството и на целите по качеството, както и по управление на документираната информация.

Процесите за проверка са процеси за оценяване на резултатността на процесите на Системата за управление на качеството.

Процесите на подобряване определят дейностите за управление на несъответствията и премахване на причините за тях, което води до постоянно подобряване резултатността на СУК.

Последователността и взаимодействието на процесите на системата е посочена на фиг. 4.3.



Фиг. 4.3 Схема на последователността и взаимодействието на процесите

Раздел 4	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	КОНТЕКСТ НА ОРГАНИЗАЦИЯТА	Стр.	13/87

При разработване, документиране, внедряване и поддържане на СУК са извършени следните дейности:

- определяне на потребностите и очакванията на заинтересованите страни;
- определяне на политиката по качеството;
- определяне на целите по качеството;
- определяне на отговорностите за постигане на целите;
- определяне и осигуряване на ресурсите, необходими за постигане на целите;
- определяне на процесите за постигане на целите;
- определяне и прилагане на методи за измерване на процесите;
- анализ на причините за несъответствия и отстраняването им;
- установяване и прилагане на процес за постоянно подобрене на СУК.

Методите, по които са определени потребностите и очакванията на клиентите и на другите заинтересовани страни, са описани в Раздел 9.

Политиката по качеството е дефинирана в т.5.2 *Политика по качеството* и в *Декларацията на ръководството*.

Целите, съответстващи на политиката, са определени в Раздел 6 *Планиране*. Подробен План по целите се разработва от МК и се утвърждава от Управителя.

Определянето и осигуряването на ресурси, необходими за постигане на целите, е описано в Раздел 7 *Управление на ресурсите*.

Процедурата за определяне на процесите включва следните дейности:

- дефиниране на процесите;
- определяне на структурата на документацията, която ги регламентира.

4.4.1 Дефиниране на процесите и тяхното взаимодействие

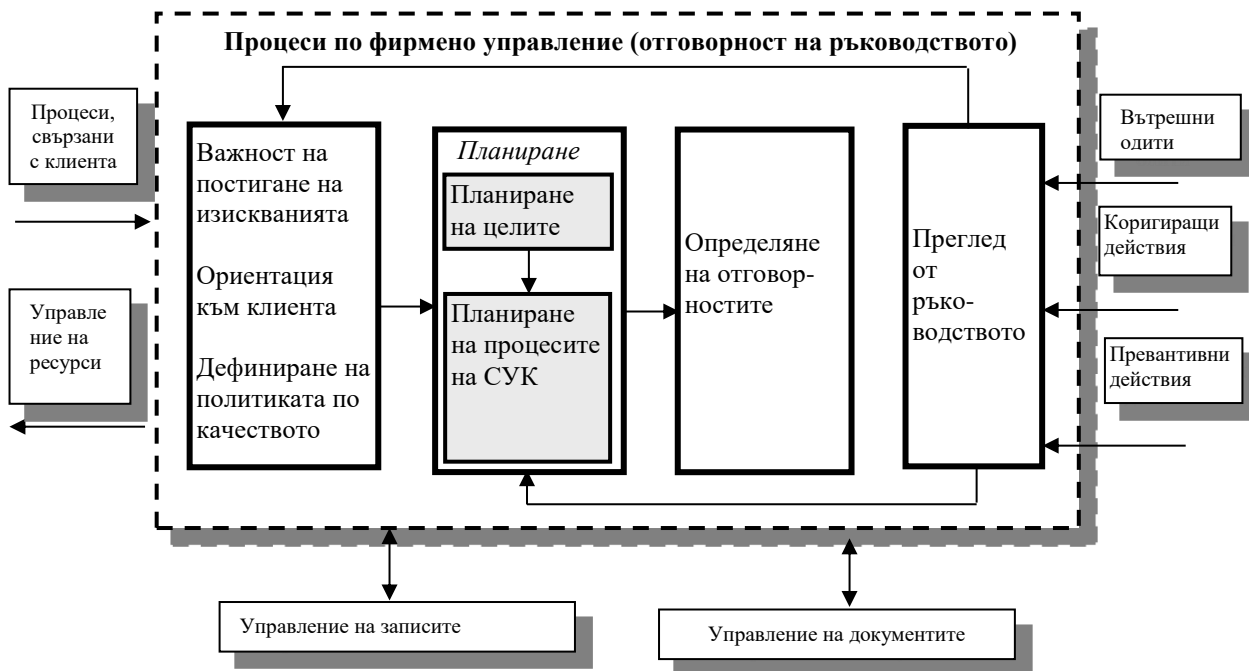
Входните елементи и очакваните изходни елементи на процесите са определени в Раздел 11, приложение 3 *Описание на процесите*.

Последователността и взаимната връзка на процесите е показана в Раздел 11, приложение 4 *Взаимна връзка между процесите на СУК и изискванията на БДС ISO 9001:2015*.

Към процесите по фирмено управление, свързани с отговорността на ръководството, се отнасят специфичните фирмени дейности:

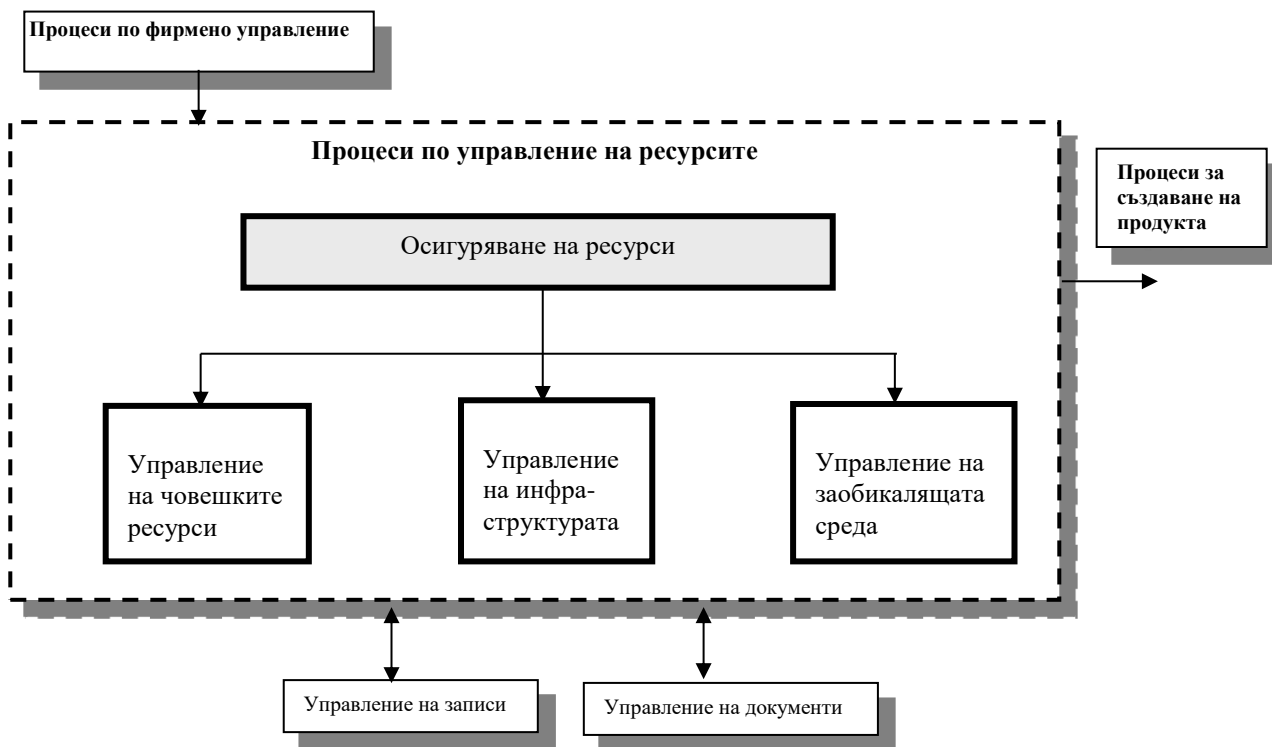
- проява на ангажираност на ръководството;
- поддържане на ориентация към клиента;
- ресурсно осигуряване;
- планиране на целите и процесите;
- определяне, възлагане и поддържане на права и отговорности;
- системно осъществяване на преглед от страна на ръководството за ефективното функциониране на внедрената Система за управление на качеството.

Процесите, свързани с отговорността на ръководството, тяхната последователност и взаимодействие в групата и връзките с други групи процеси, са показани на фиг. 4.4:



Фиг. 4.4 Процеси по фирмено управление

Към основния процес **Управление на ресурсите** се отнасят управление на персонала, управление на инфраструктурата и управление на заобикалящата среда за изпълнение на процесите. Процесите, свързани с управлението на ресурсите, последователност и взаимодействие в групата и връзките с други групи, са показани на фиг. 4.5:



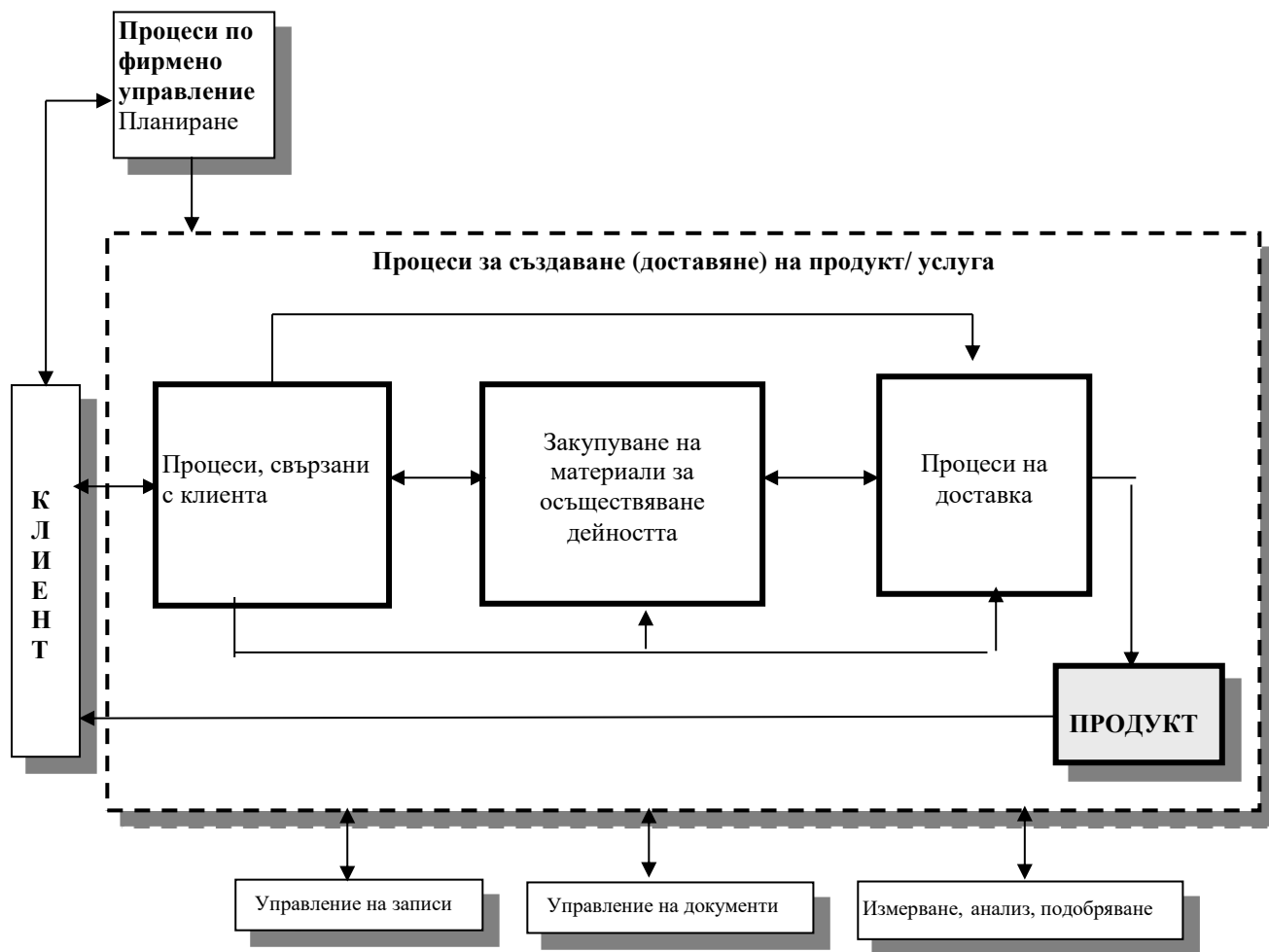
Фиг. 4.5 Процеси по управление на ресурсите

Раздел 4	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	КОНТЕКСТ НА ОРГАНИЗАЦИЯТА	Стр.	15/87

Към основната група процеси по създаване на продукта се отнасят дейностите, свързани с:

- планиране създаването и реализацията;
- изясняване изискванията към конкретния продукт, договаряне и комуникации с клиента;
- проектиране и разработване на нов или модифициран продукт/ услуга;

Процесите за създаване (доставяне) на продукта, тяхната последователност и взаимодействие в групата и връзките с други групи процеси, са показани на фиг. 4.6:



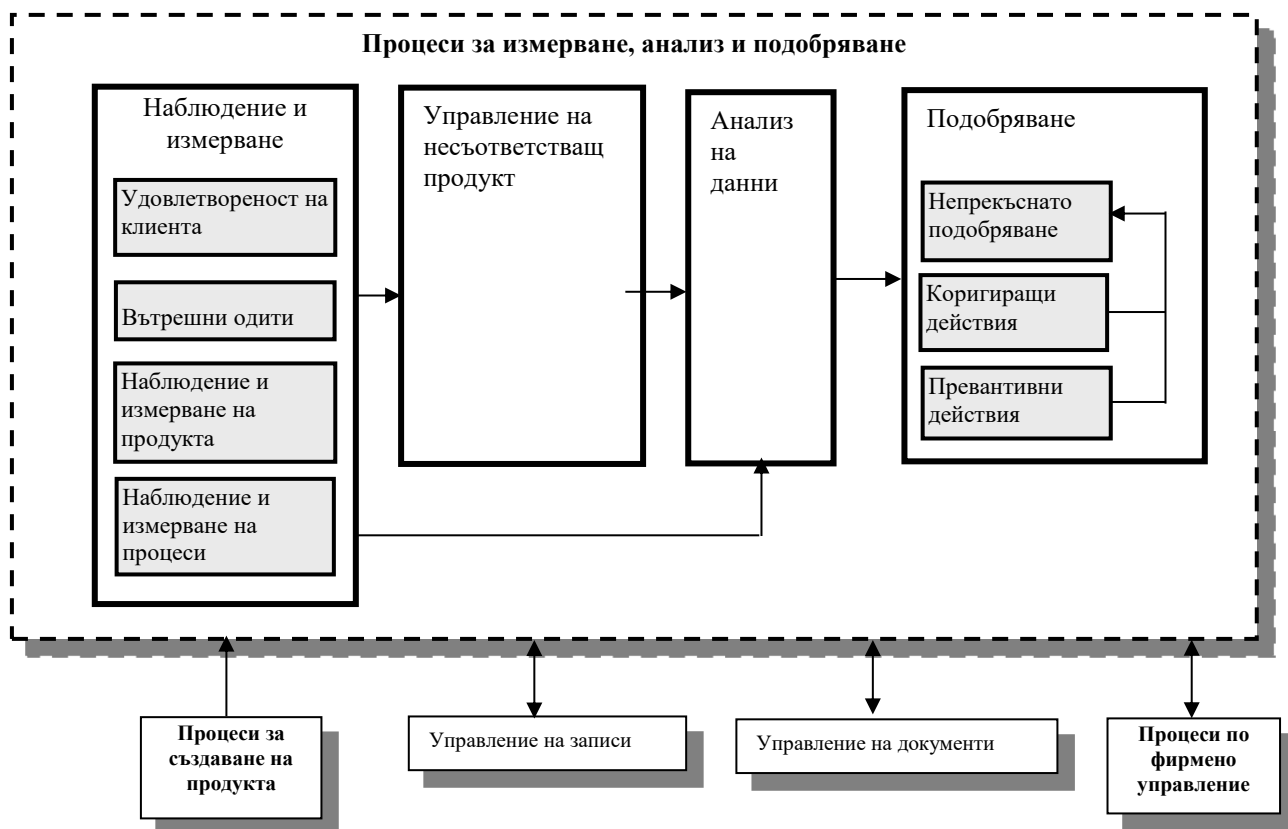
Фиг. 4.6 Процеси за създаване (доставяне) на продукт/услуга

Процесите за измерване, анализ и подобряване включват следните подпроцеси и дейности:

- оценяване на удовлетвореността на клиента;
- наблюдение и измерване на процеси и продукти;
- дейности по управление на несъответствията;
- вътрешни одити;
- анализ на данни и резултати от наблюдение и измерване;
- превантивни и коригиращи дейности.

Процесите за измерване, анализ и подобряване, тяхната последователност и взаимодействие с други групи са показани на фиг. 4.7:

Раздел 4	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	КОНТЕКСТ НА ОРГАНИЗАЦИЯТА	Стр.	16/87



Фиг. 4.7 Процеси за измерване, анализ и подобряване

4.4.2. Критерии и методи за оценка на процесите

Критериите за ефикасното функциониране и управление на процесите от системата за управление на качеството са съвкупност от измерими цели по качеството, дейности, процедури, изисквания и данни, спрямо които се сравняват обективните доказателства по прилагането на съответния процес. В документацията на системата са определени и прилаганите методи за измерване на ефективното изпълнение на процесите – чрез оперативен контрол на качеството, на извършваните дейности – чрез провежданите вътрешни одити и/или чрез прегледа от ръководството.

Ръководството на Дружеството е утвърдило *Описание на процесите* (приложение 3) и приложение 5 *Критерии за оценка ефикасността на функциониране на процесите*, където са описани целите, критериите, индикаторите за резултатност и методите за оценяване на ефикасността на процесите на СУК.

4.4.3 Осигуряване на ресурси

В Дружеството са осигурени необходимите ресурси – човешки, материални и финансови и информационния поток, необходим за ефективното функциониране на СУК в Дружеството, както и за тяхното непрекъснато наблюдение и измерване. Планирането и осигуряването на ресурсите е описано в раздел 6 на Регламента.

4.4.4 Отговорности и правомощия за процесите на СУК

Отговорниците на процесите са определени в *Описание на процесите* (приложение 3).

Раздел 4	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	КОНТЕКСТ НА ОРГАНИЗАЦИЯТА	Стр.	17/87

4.4.5 Рискове и възможности

В *Описание на процесите* (приложение 3), за всеки процес Дружеството е определило какви са рисковете и възможностите.

4.4.6 Оценяване на процесите

Периодично при прегледа от ръководството се извършва оценяване ефикасността на процесите съгласно определените индикатори за резултатност и чрез описаните методи за оценяване. Ръководството е определило *Критерии за оценка ефикасността на функциониране на процесите* (Приложение 5 на РУ).

4.4.7 Подобряване на процесите

Процесите на СУК се наблюдават, измерват и анализират на подходящи етапи от протичането им, в резултат на което при установяване на отклонения от изискванията, своевременно се предприемат коригиращи действия. Чрез тези действия се осигурява постоянно подобряване на системата за управление. Подробно прилаганите процедури са описани в раздел 8, 9 и 10 на Регламента.

4.4.8 Поддържане и съхраняване на актуална ДИ

Дружеството *поддържа и съхранява актуална ДИ*, необходима за функционирането на процесите, така че процесите да се осъществяват така, както е планирано.

Обхватът на документацията и Списъкът на документите са разгледани в т.7.5.

Критериите за ефективно изпълнение и методите за управление на процесите са описани в съответните документи, които ги регламентират.


Методите за оценяване на ефикасността и как те се прилагат в Дружеството, са описани в т.9.1 *Наблюдение, измерване, анализ и оценка*.

Причините за несъответствията се анализират чрез методите, посочени в т.9.1 *Наблюдение, измерване, анализ и оценка* и т. 10.2 *Несъответствия и коригиращи действия*.

Прилагането на подобрения е описано в Раздел 10 *Подобрение*.

Постоянството на протичане на процесите се гарантира от изпълнението на действащите процедурни документи.

Доказателство за изпълнение на планираните изисквания към качеството се съдържат в попълнените оперативни документи по всяка една от действащите процедури.

 ТЕХНОЛОГИИ	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО БДС EN ISO 9001:2015	Версия	01
	Раздел 5 ЛИДЕРСТВО	Стр.	18/87
		Дата на изд./изм.	18.09.2017

5.1 ЛИДЕРСТВО И АНГАЖИРАНОСТ

5.1.1 Общи положения

Ръководството на Дружеството доказва своето лидерство и своя ангажимент спрямо Системата за управление на качеството, като:

- Поема отговорност за ефикасността на СУК при прегледа от ръководството, като наблюдава оценяването на процесите и при негативни резултати, определя конкретни действия за постигането на поставените цели.
- Създава политика и цели по качеството специално за настоящата СУК, които са съвместими със стратегическите цели и контекста на Дружеството.
- Интегрира изискванията на СУК в бизнеспроцесите на Дружеството;
- Насърчава използването на процесния подход и мисленето, основано на риска, чрез прилагането на процедурите на СУК и провеждане на обучения по темите;
- Осигурява наличието на ресурсите, които са необходими за функционирането и подобряването на СУК;
- Информира за важността на ефикасното управление на качеството и за съответствието с изискванията на СУК;
- Осигурява постигане на планираните цели, свързани с СУК;
- Приобщава, насочва и подпомага персонала да допринесе за ефикасността на СУК;
- Насърчава подобряването на СУК;
- Подкрепя ръководителите на процеси да доказват своето лидерство при управление на процесите си;

Ангажираността на ръководството е официално обявена от името на Управителя в декларацията на ръководството, като част от Политиката по качеството, показана в раздел 2 на настоящия Регламент.

Ръководството на Дружеството демонстрира лична ангажираност чрез лидерство и активно участие в управлението на всички процеси, необходими на СУК и за създаване на продукта.

Ръководството, в лицето на Управителя, участва активно при определяне на процесите, необходими на Системата за управление на качеството (виж т. 4.1 – Общи положения). То доказва своята ангажираност към изграждането, поддържането и развитието на СУК като използва възможностите на вътрешните комуникации, за да информира персонала за значението на постигането на изискванията на заинтересованите страни. Начинът, по който тези изисквания са определени, е описан в т.5.1.2 – Насоченост към клиента.

Ръководството има лидерска роля при определяне и разгласяване на политиката по качеството (виж т.5.2 – Политика по качеството) и при определяне и изпълнение на целите по качеството (виж т.6.2 – Цели по качеството и планиране на дейностите за тяхното постигане).

Използвайки възможностите на системата за вътрешни комуникации, Управителят разяснява мисията, целите и перспективите пред Дружеството, формулира конкретните задачи за постигането им и мотивира служителите за изпълнението им.

Раздел 5	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	ЛИДЕРСТВО	Стр.	19/87

Ръководството изпълнява една от най-важните задачи, стоящи пред него - определяне и осигуряване на нужните за Дружеството и на СУК ресурси (виж т. 7 – Управление на ресурсите).

Отговорност на ръководството е и провеждането на преглед от ръководството (т.9.3 – Преглед от ръководството), за да се увери, че целите са постигнати.

5.1.2 Насоченост към клиента

Ръководството на Дружеството доказва своето лидерство и своя ангажимент относно насочеността към клиента, като гарантира:

- Разбиране и постоянно спазване на изискванията на клиентите и изискванията на нормативните документи, които касаят дейностите на Дружеството, чрез прилагането на правилата, описани в документите на СУК;
- Определяне на рисковете и възможностите за подобряване, които биха могли да повлияят на съответствието на продуктите и услугите, както и върху удовлетвореността на клиентите, чрез действията, регламентирани в т. 6.;
- Непрекъснат стремеж за повишаване удовлетвореността на клиентите, като стратегическа цел в политиката по качеството (т. 1 на РУ).

Дейността на Дружеството е насочена изцяло към повишаване степента на изпълнение изискванията и очакванията на заинтересованите страни по отношение на: съответствието с изискванията на потребителя; нормативните актове; спазване на срокове и др. От особена важност е определянето на потребностите в съответствие с очакванията на потребителя, дефиниране на неговите изисквания, както и тяхното своевременно изпълнение. По този начин се постига пълно удовлетворяване на заинтересованите страни.

При проучване на клиентите Дружеството си поставя следните въпроси:

- кой е клиентът;
- какво изисква той;
- кои са важните потребителски характеристики за него.

Отговорите на тези въпроси се получават след извършване на дейностите, описани в т.8.2.

Потребностите и очакванията на служителите в Дружеството за признание, удовлетвореност от работата и личностно развитие се задоволяват чрез изпълнение на дейностите по управление на персонала, описани в т. 7.1.2 Човешки ресурси и т.7.1.6 Знания и опит.

Ръководството съзнава, че доставчиците на ресурси са доставчици и на конкурентите, така че поддържането на добри делови отношения с тях е задължително. На този етап партньорството с външните доставчици (т.8.4) включва:

- определяне на приемливи доставчици чрез оценяване и избор;
- установяване на двустранна комуникация за бързо решаване на евентуални проблеми;
- наблюдение върху способността на външния доставчик да доставя съответстващи продукти с цел да се избегнат допълнителни проверки.

Отговорността на Дружеството по отношение на обществото е свързана с определяне и спазване на приложимите законови и нормативни изисквания.

Задоволяването на изискванията на заинтересованите страни се наблюдава и измерва чрез процесите, описани в т.9.1.2.

Висшето ръководство отчита финансовите и нефинансови резултати, които са в синхрон с изискванията и очакванията. По този начин декларира отговорност за постоянното подобряване дейността на организацията.

Раздел 5	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	ЛИДЕРСТВО	Стр.	20/87

5.2 ПОЛИТИКА ПО КАЧЕСТВОТО

Политиката по качеството дава насоки при избора на действия за постигане на целите, свързани с качеството. Тя обхваща дейността на всички сътрудници като координира действията им за постигане на общите цели на Дружеството.

Политиката по качеството е формулирана и обявена в декларация на Управителя на Дружеството, показана в раздел 1 на настоящия Регламент. Тя е част от общата политика за дейността на Дружеството и показва ангажираността на ръководството за изпълнение на изискванията на клиентите и на другите заинтересовани страни и непрестанно повишаване на ефикасността на Системата.

Политиката по качеството е съобразена с целите и контекста на Дружеството и със седемте принципа за управление на качеството:

- Насоченост към клиента – Дружеството осъзнава отговорността си и се стреми да задоволява в максимална степен настоящите и бъдещи потребности на всички заинтересовани страни, спазвайки действащите законови и нормативни изисквания;
- Лидерство – ръководството съзнава отговорността си за проектирането, внедряването и поддържането на Система за управление на качеството;
- Приобщаване на персонала – ръководството се стреми да създава подходящи условия, стимулиращи неговите служители за пълноценно участие и проява на инициатива при изпълнение на дейностите. Ръководството счита, че най-ценният ресурс на Дружеството са хората. Като управлява тяхната пригодност, мотивация и удовлетвореност, ръководството се стреми да създаде атмосфера, в която хората са напълно отдадени на постигането на целите на Дружеството;
- Процесен подход - създаваните от Дружеството продукти са резултат от протичането на взаимосвързани основни и допълнителни процеси, които се разглеждат и управляват като система, а не самостоятелно;
- Подобряване е основна цел на Системата по качеството, която може да бъде постигната чрез непрекъснато наблюдение на протичането на процесите и предприемането на ефективни корекции, коригиращи и превантивни мерки;
- Вземане на решения, основани на доказателства - системата за комуникации, управлението на документи и записи по качеството създават предпоставка за вземане на решения, основани на актуална информация;
- Управление на взаимоотношенията – основавайки се на принципа, че за производство на висококачествен продукт трябва да се вложат висококачествени материали, Дружеството избира за свои доставчици водещи производители на материали и консумативи.

Политиката по качеството е основа за определяне на конкретни цели по качеството, както и съдържа уверение за изпълнение на приложимите изисквания към дейностите на Дружеството.

Важна част от политиката е желанието на ръководството за постоянно подобряване на СУК, както и на резултатността, по отношение на качеството.

Ръководството на Дружеството осигурява оповестяване на политиката, чрез поставянето на одобрената декларация на подходящи места в административните помещения и публикуване в интернет – <http://techno-eood.tu-sofia.bg/>. Така всички заинтересовани страни се запознават с политиката на Дружеството и имат свободен достъп до нея.

Политиката на Ръководството се ревизира и оценява периодично най-малко веднъж годишно при провеждане на прегледа от Ръководството, за да се гарантира нейната адекватност и съответствие с целите на Дружеството.

Раздел 5	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	ЛИДЕРСТВО	Стр.	21/87

5.3 РОЛИ, ОТГОВОРНОСТИ И ПРАВОМОЩИЯ

Отговорностите, пълномощията и йерархията на ръководството и персонала са дефинирани, писмено документирани и подходящо комуникирани. Те са показани и записани в:

- Одобрена от Управителя организационна структура;
- Документите на системата за управление – Регламент, процедури и др.;
- Длъжностните характеристики.

Организационната структура на Дружеството (Приложение 6 на раздел 11) илюстрира управленската структура, функционалните връзки и организирането на дейностите, свързани с управлението на качеството

Определени са отговорностите, осигуряващи съответствие на СУК с изискванията на ISO 9001:2015. С разпределението на ролите, отговорностите и пълномощията е осигурено:

- процесите да предоставят предвидените изходни елементи;
- докладване на резултатността на СУК и възможностите за подобряване;
- осигуряване насърчаването на насочеността към потребителя навсякъде в Дружеството;
- осигуряване поддръжане на целостта на СУК, когато се планират изменения.

Висшето ръководство потвърждава своята ангажираност по отношение на разработване и прилагане на СУК и осигуряване на постоянно подобряване на ефикасността ѝ, като:

- разяснява важността на изпълнение на изискванията на клиента;
- разяснява важността за изпълнение на нормативните и законови изисквания.
- определя политиката по качеството;
- гарантира, че целите по качеството са определени и разгласени;
- извършва преглед на ръководството;
- осигурява необходимите ресурси.

Управителят носи отговорност и има правомощия за:

- Осигуряване съответствието на СУК с изискванията на БДС EN ISO 9001:2015;
- Определяне на необходимите процеси за осъществяване на ефективното функциониране, поддръжане и подобряване на СУК;
- Определяне на Политиката по качеството;
- Определяне стратегията за постигане на набелязаните цели (общи и конкретни);
- Определяне на Организационната структура на Дружеството,
- Осигуряване на необходимите финансови, човешки и материални ресурси за поддръжане на СУК и за постигане на целите по качеството.

Висшето ръководство е определило и уълномощило член от ръководството за свой представител - **Представител на ръководството (МК)**. Представителят на ръководството, независимо от другите си отговорности има отговорности и пълномощия по отношение на СУК. ПР притежава всички пълномощия и отговорности по поддръжането на процесите в СУК, по докладването на Висшето ръководство за функционирането на СУК, за всяка необходимост от подобряване и за насърчаване осъзнаването от персонала на значимостта на изискванията на потребителите.

Раздел 5	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	ЛИДЕРСТВО	Стр.	22/87

Представителят на ръководството има ангажимента да предлага конкретните цели и текущи задачи, както и да делегира правомощия на съответни длъжностни лица за решаване въпросите, свързани с качеството. В неговите отговорности са включени и връзките с външни партньори на организацията по въпроси, отнасящи се до СУК.

Упълномощеният представител на ръководството има делегирани отговорности и пълномощия да:

- гарантира, че необходимите процеси за СУК са разработени, внедрени, функционират и се поддържат в съответствие с изискванията на БДС EN ISO 9001:2015;
- докладва пред ръководството за резултатите от функционирането на СУК и за възможностите за подобряване;
- поддържа целостта на СУК, при планиране и прилагане на изменения в нея;
- установява и поддържа непрекъснати контакти със сертифициращия орган във връзка със сертифицирането и поддържането на сертификата на СУК;
- поддържането на контакти със заинтересованите страни, които желаят да получат достъп до документите на СУК.


Основните му функции са свързани с:

- Планиране на дейностите, свързани с разработването на системата;
- Координиране на дейностите по изграждане и внедряване на системата;
- Подготовка на вътрешните одити и прегледите на системата от ръководството и контрол и координиране на изпълнението на произтичащите решения;
- Управление на направените предложения за изменения на Регламента и останалите документи от системата, като организира тяхното обсъждане и разглеждане;
- Съхраняване, поддържане и управление на документацията на системата;
- Планиране и организиране на обучение на персонала във връзка със системата за управление на качеството;
- Докладване на Ръководството за действието на Системата и предложения за нейното подобряване;
- Организиране и координиране на своевременното предприемане на коригиращи и превантивни действия, свързани с подобряване на системата.

С цел внедряване и поддържане на ефикасна СУК са определени и разгласени отговорностите и пълномощията и са известни каналите за вътрешен обмен на информация.

СВЪРЗАНИ ДОКУМЕНТИ

- РК 09.02.00 *Вътрешни одити*
- РК 10.02.00 *Управление на несъответствия и коригиращи действия*

 ТЕХНОЛОГИИ	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	БДС EN ISO 9001:2015		
	Раздел 6 ПЛАНИРАНЕ	Стр.	23/87
		Дата на изд./изм.	18.09.2017

6.1 ДЕЙСТВИЯ ЗА ОВЛАДЯВАНЕ НА РИСКОВЕТЕ И ВЪЗМОЖНОСТИТЕ

При планиране на СУК, ръководството се съобразява с обстоятелствата по т. 4.1, изискванията на заинтересованите страни по т. 4.2 и обхвата на СУК по т. 4.3 на Регламента.

Ръководството определя рисковете и възможностите, по оношение на качествено управление, които трябва да се управляват, за да се:

- Създаде увереност, че СУК може да постигне поставените цели и задачи;
- Повишат желаните резултати;
- Предотвратят или намалят нежеланите последствия;
- Постигне подобряване.

На база направената оценка на рисковете и възможностите, ръководството набелязва действия за овладяване на рисковете и възползване от възможностите, които да се подходящи за прилагане в процесите на СУК и да са пропорционални на потенциалното въздействие върху съответствието на продуктите и услугите.

Определените рискове и действия за овладяването им за всеки процес са документирани в *Опис на процесите*, приложение 3 на РУ и в *План за овладяване на рисковете и възможностите* (OD 06.01.00-1).

При планирането се съблюдава предприетите действия за овладяване на рисковете и възможностите да бъдат пропорционални на потенциалното въздействие върху съответствието на продукти и услуги.

При определяне на действията за овладяване на рисковете може се включват избягване на риска, поемане на риска с цел възползване отдадена възможност, премахване на източника на риска, промяна на вероятността или на последствията, споделяне на риска или задържане на риска на базата на разумно решение.

Ежегодно при Прегледа от ръководството се оценява ефикасността на предприетите действия.

6.2 ЦЕЛИ ПО КАЧЕСТВО, ПЛАНИРАНЕ НА ДЕЙНОСТИ ЗА ПОСТИГАНЕТО ИМ

Ръководството на Дружеството е определило цели по качество, които се отнасят за различните процеси, дейности и звена в Дружеството.

Стратегическите цели са посочени в декларацията на ръководството относно политиката по качеството.

Конкретните измерими цели и целите за процесите се определят от ръководството и ОП и съответстват на приложимите изисквания на заинтересованите страни.

Целите, отнасящи се до цялото дружество, са за едногодишен период, задължителни са за целия персонал и са база за определяне на целите на отделните звена в Дружеството. Целите се наблюдават от МК и се актуализират по реда на тяхното одобряване.

Целите трябва да бъдат:

- свързани с политиката по качеството;
- измерими;
- съвместими с приложимите изисквания;

Раздел 6	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	ПЛАНИРАНЕ	Стр.	24/87

- подходящи за съответствието на продукти и услуги и за повишаването на удовлетвореността на клиентите;
- наблюдавани;
- оповестени;
- актуализирани при необходимост.

Приоритетните цели се формират в рамките на Политиката и подлежат на периодична актуализация при Прегледа от ръководството.

Ръководството на Дружеството си поставя следните *приоритетни цели за развитие*:

- Максимално удовлетворяване на изискванията на клиентите при изпълнение на договорените с тях условия;
- Постоянен процес на прегледи, коригиране на дейностите по изпълнение на технологичните и производствени процеси в Дружеството с цел практично и превантивно намаляване на финансовите разходи;
- Създаване възможност за пълноценна реализация на всеки служител и сътрудник на Дружеството в рамките на своята компетентност и правомощия, за осъществяване на целите по качеството;
- Непрекъснато поддържане на постигнатото ниво и недопускане на компромиси с качеството на предлаганите продукти;
- Избор на доставчици въз основа на определени критерии, с цел осигуряване необходимото качество на произвежданите продуктите.

Оперативните цели по качеството се документират в утвърден от ръководството План за постигане на целите (OD 06.02.00-1), който включва най-малко:

- какво трябва да се направи;
- какви ресурси са необходими;
- кой ще бъде отговорен;
- кога това ще бъде завършено и
- как ще бъдат оценени резултатите.

Ръководството осигурява оповестяването на одобрените цели сред персонала и създава организация за изпълнението им. Изпълнението на целите се контролира от МК и при необходимост се набелязват коригиращи мерки.

6.3 ПЛАНИРАНЕ НА ИЗМЕНЕНИЯТА

За постигане на целите по качеството и за осигуряване ефикасно функциониране на СУК, Висшето ръководство планира всички дейности в това направление. Съобразно резултатите от ежегодните прегледи на СУК, се планират и внедряват изменения с цел поддържане и подобряване на ефикасността на СУК и подобряване услугите по отношение изискванията на потребителите. Планират се необходимите ресурси за изпълнение на планираните задачи. Осигуряват се човешки ресурси с необходимата квалификация за реализиране на процесите. Дефинира се формата на проверка на отделните елементи от всеки процес и се определят записите по качеството.

При определяне на необходимостта от изменение на СУК, ръководството планира този процес имайки предвид:

- целите на измененията и последиците от тях;


Раздел 6	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	ПЛАНИРАНЕ	Стр.	25/87

- запазване целостта на СУК;
- необходимите ресурси;
- необходимостта от промяна на отговорности и правомощия.

Планирането на измененията се извършва при прегледа от ръководството.

СВЪРЗАНИ ДОКУМЕНТИ

- OD 06.01.00-1 План за овладяване на рисковете и възможностите
- OD 06.02.00-1 План по целите

 ТЕХНОЛОГИИ	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО БДС EN ISO 9001:2015	Версия	01
	Раздел 7 ПОДДЪРЖАНЕ	Стр.	26/87
		Дата на изд./изм.	18.09.2017

7.1 РЕСУРСИ

7.1.1 Общи положения

Чрез определяне и осигуряване на ресурсите, които са необходими за постигане на целите на Дружеството, Ръководството гарантира, че изискванията на клиентите ще бъдат удовлетворени.

Ръководството е определило и осигурило необходимите ресурси за създаването, внедряването, поддържането и постоянно подобряване системата за управление на качеството.

В Дружеството осигуряването на ресурсите се извършва съобразно планираните дейности по управление на СУК. При определянето на необходимите ресурси се вземат предвид:

- възможностите и ограниченията на съществуващите вътрешни ресурси;
- отчитане на потребностите от управление на външни доставчици.

Ръководството ежегодно планира и осигурява необходимите ресурси за:

- поддържане на СУК и за постоянно подобрене на дейността ѝ;
- за повишаване удовлетвореността на заинтересованите страни, чрез изпълнение на техните изисквания;
- за осигуряване съответствието на осъществяваните от Дружеството дейности с изискванията на нормативните документи.

Осигуряването на ресурсите е съобразно планираните дейности за осигуряване на качеството в рамките на Дружеството.

Оценката за необходимост от ресурси се извършва на базата на:

- дейностите, необходими за доставка на продукта/ услугата;
- критериите за приемане на продукта/ услугата;
- необходимост от ползване на външни услуги.

При оценката за необходимостта от ресурси, трябва да се съблюдават следните фактори:

- ефективно и навременно осигуряване на ресурси като възможности и ограничения;
- осигуряване на ресурси и механизми за подобрене;
- планиране на бъдещи потребности от ресурси и др.

Обект на управление на процес *Управление на ресурсите* са:

- човешките ресурси;
- инфраструктурата;
- заобикалящата среда за изпълнение на процесите;
- ресурси за наблюдение и измерване;
- знанията и опит в организацията.

Раздел 7	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	ПОДДЪРЖАНЕ	Стр.	27/87

7.1.2. Човешки ресурси

Управлението на човешките ресурси в Дружеството има специфични особености, произтичащи от неговата организационна структура и начин на работа. В процедура РК 07.02.00 *Управление на персонала* са описани дейностите на Дружеството относно управлението на човешките ресурси, необходими за ефикасното прилагане на СУК и за изпълнението и управлението на процесите на СУК.

Дружеството развива своята дейност чрез колективи на преподавателския и научно-изследователския персонал на катедрите и департаментите на ТУ – София. Дружеството има минимален собствен персонал, състоящ се от ръководство и обслужваща администрация. Осигуряването на човешките ресурси е основно по реда на гражданското законодателство, като се използват две основни форми:

- договор по реда на ЗЗД между Управителя и ръководителя на договора за работа по договори на Дружеството – форма *Договор за участие в работата на ТУ – София ТЕХНОЛОГИИ ЕООД*. Според този договор Дружеството възлага, а Ръководителите на договори приемат да извършва цялата предварителна и подготвителна работа - предварителни разговори, преговори, уговаряне на технически задания, специфични условия, срокове, цена за сключване на договори в рамките на предмета на дейност на съответните заинтересовани фирми, организации и физически лица. Договорът определя взаимоотношенията между Дружеството и Ръководителя на договора – права и задължения, споделена отговорност, ред за отчитане, заплащане, контрол на изпълнението между двете страни в процеса на изпълнение на сключен договор /по реда на ТЗ/;
- граждански договор /по реда на ЗЗД /за участие в конкретно сключен договор – форми *Граждански договор, Приемо-предавателен протокол, Ведомост*. Сключва се между Ръководителя на договора и всеки отделен изпълнител. Договорът определя взаимоотношенията между Ръководителя и участника в договора – задачи на Изпълнителя, ред за отчитане и форма на предаване, срокове за предаване на резултатите, специфични изисквания, права и задължения на страните, отговорност на Изпълнителя, сума на договора и ред за плащане.

По отношение на щатния персонал се използват всички приложими нормативни изисквания, съгласно действащото законодателство и вътрешната нормативна база на ТУ – София. Граждански договор за изпълнението и ръководството се сключва и между Управителя на Дружеството и Ръководителя на сключения договор.

Във всеки един от договорите задължително се записват и изисквания по отношение на качество и удовлетворяване на изискванията на СУК.

МК провежда обучения и инструктажи за действащата в Дружеството СУК.

След всяко проведено обучение се търси обратна връзка от участниците по отношение на степента на участие и усвояване на знанията, като получената информация се използва за:

- подобряване на дейността по обучението;
- вход при преглед от Ръководството.

За проведените дейности по обучение се поддържат необходимата документирана информация.

7.1.3 Инфраструктура

Управлението на инфраструктурата се извършва с цел осигуряване на нормално протичане на процесите за създаване на продукта/услугата. Управлението на инфраструктурата

Раздел 7	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	ПОДДЪРЖАНЕ	Стр.	28/87

включва поддържането на сгради, работно пространство и свързаното с него обзавеждане, оборудване, транспорт, комуникации и информационни системи.

Управлението на инфраструктурата в Дружеството има специфични особености, произтичащи от неговата организационна структура и начин на работа.

Дружеството разполага със собствена инфраструктура, включваща офис помещения, необходимия софтуер и хардуер за осигуряване на управлението и административните дейности.

За осъществяване на основната дейност се ползва инфраструктурата на ТУ – София, на разположение на съответните структурни звена на ТУ – София. Редът за ползване на тази инфраструктура е определен в *Правила за съвместната работа между Технически университет – София и Технически университет - София - ТЕХНОЛОГИИ ЕООД*. Материално-техническата база и инфраструктурата се използват в съответствие с чл. 93 и 94 на ЗВО, чл. 61 и 62, чл.83, 84 и 85 на ПУД на ТУ – София.

Текущото поддържане и профилактика на използваната инфраструктура се извършва от работещите с нея под ръководството на съответния ръководител на структурно звено в ТУ - София. При необходимост, ремонт се възлага на специализирани външни организации.

7.1.4 Заобикаляща среда за изпълнение на процесите

Чрез осигуряване на оптимални условия на заобикалящата среда се спазват законовите изисквания за здравословни и безопасни условия на труд, съгласно съответните норми.

В Дружеството е осигурена и се поддържа подходяща заобикаляща среда, която е необходима за изпълнението на процесите и за постигане съответствието на продуктите и услугите. На базата на сключен договор със служба по трудова медицина е извършена оценка на риска на работните места и са предприети необходимите мерки за ограничаване на влиянието на вредните фактори

Основната функция на управлението на заобикалящата среда е да открива потенциални опасности, да осигурява ефикасни средства и оборудване за защита и да предприема бързи коригиращи мерки. Управлението на заобикалящата среда се извършва и с цел повишаване на мотивацията, удовлетвореността и съпричастността на хората в Дружеството.

Ръководството на Дружеството познава и прилага нормативните изисквания, свързани с безопасността на труда.

Спрямо собствения персонал се спазват и прилагат всички изисквания за провеждани въстпителен инструктаж и обучение при назначаването на нов персонал, както и периодични инструктажи за безопасност. Води се необходимата ДИ.

По отношение на безопасността, взаимоотношенията с привлечените с граждански договори сътрудници се регламентират по местата на основната им месторабота, съгласно действащите норми и вътрешната нормативна база на ТУ – София. Отговорностите спрямо тези сътрудници са на преките им административни ръководители в структурата на ТУ – София.

7.1.5 Ресурси за наблюдение и измерване

Ресурсите за наблюдение и измерване са собственост на съответните структурни звена на ТУ – София и се управляват от тях. Техническите средства за измерване, които подлежат на проверка по Закона за измерванията се управляват съгласно нормативните изисквания.

В процедура РК 08.05.00-2 *Измерване, изпитване и контрол на технически параметри* са описани дейностите на Дружеството относно ресурсите за наблюдение и измерване.

Раздел 7	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	ПОДДЪРЖАНЕ	Стр.	29/87

7.1.6 Знания и опит в организацията

Знанията и опитът на Дружеството се базират на:

- вътрешни източници – интелектуална собственост; знания, придобити чрез опит; в резултат на поуки от неуспехи и успехи; натрупване и споделяне на недокументирани знания и опит; резултати от подобряване на процеси, продукти и услуги и др.
- Външни източници – стандарти; академични знания; конференции; събиране на знания от клиенти и външни доставчици.

Ръководството е определило знанията, които са необходими за функционирането на процесите, както и за осигуряване съответствието на предлаганите продукти и услуги. Определените знания са документирани в длъжностните характеристики на съответните длъжности в Дружеството.

При предприемане на изменения в процесите на Дружеството или промени в изискванията към предлаганите продукти или услуги, ръководството планира придобиването или достъпа до необходимите нови знания.

В процедура РК 07.02.00 *Управление на персонала* са описани дейностите на Дружеството относно управлението на знанията и опита.

7.2 Компетентност

Изискванията към компетентността на персонала се определят в съответствие със стратегическите цели на ръководството и отговарят на очакваната потребност от ръководители, специалисти и изпълнителски персонал, извършващи дейности, които оказват влияние върху качеството на процесите, осъществяваните дейности и ефикасността на СУК. Конкретните изисквания по отношение на компетентност, образование и обучение за всяко работно място са определени в длъжностните характеристики.

В Дружеството се назначават само лица, които са компетентни за заеманата длъжност и имат подходящо образование, обучение или опит.

В процедура РК 07.02.00 *Управление на персонала* са описани дейностите на Дружеството относно компетентността на персонала.

7.3 Осъзнаване

Ръководството задължително информира чрез първоначалните и периодични обучения на персонала и за:

- политиката по качеството;
- целите по качество;
- важността на приноса на всеки за ефикасността на СУК, както и за ползите от подобрената резултатност;
- последствията от неспазването на изискванията на СУК.

С цел осъзнаване от служителите на смисъла и важността на извършваните от тях дейности, ръководството е определило следните управленски принципи:

- Делегиране на права на всеки служител и насърчаване за вземане на самостоятелни решения, в границите на неговите правомощия;
- Мотивиране на персонала, чрез осигуряване на висока квалификация и непрекъснато професионално усъвършенстване, отговарящо на изискванията на консултантския пазар;

Раздел 7	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	ПОДДЪРЖАНЕ	Стр.	30/87

- Осъществяване на основните процеси и взаимодействие със заинтересованите страни, при стриктно съблюдаване от всички служители на етичните и морални норми на поведение

В процедура РК 07.02.00 *Управление на персонала* са описани дейностите на Дружеството за осигуряване осъзнаването на персонала за значението на СУК.

7.4 Обмен на информация

Дружеството се стреми с всичките си действия да осигури на своите служители своевременна и актуална информация по следните теми:

- политика по качество;
- предотвратяване, оповестяване и намаляване на последствията от аварии и други несъответствия;
- друга информация, осигуряваща ефикасното функциониране на Системата за управление на качеството.

Информацията се разпространява по един от следните начини:

- Документален – разпространение на ДИ, съгласно принципите за управление, дефинирани в процедурите, описващи изпълнението на процесите (виж РК 07.05.00 *Документирана информация*).
- Личен контакт – Дружеството развива личните контакти като форма, предоставяща добра възможност за обмен и пълно разбиране на разпространяваната информация. Основна форма се явяват срещи по нива и периодичност (ежедневни, ежеседмични, ежемесечни и при необходимост). Основна цел е, под формата на дискусия на участващите лица, да се предостави необходимата информация и да се разискват възможните проблеми при осъществяването или координацията на процесите.
- Комуникационни средства – Дружеството управлява и поддържа съвременни комуникационни системи, осигуряващи инфраструктура, позволяваща лесен и бърз достъп до длъжностните лица, участващи в процесите и при необходимост документиране на информацията.
- Ръководството на Дружеството използва различни форми за вътрешна и външна комуникация по отношение функционирането на СУК.

Вътрешният обмен на информация между персонала по въпросите на функционирането на СУК се осъществява чрез: провежданите обучения, оперативки, електронна поща, ДИ, чрез поставяне на информационни материали на определени места в Дружеството и др. Вътрешният обмен на информация осигурява възможност на персонала да допринесе за постоянното подобряване на СУК.

Външният обмен на информация със заинтересованите страни по отношение на функционирането на СУК се осъществява от Управителя или упълномощени за това служители чрез електронна поща, телефон, писма и др.

Политиката по качеството, както и стратегическите цели на Дружеството са публикувани на интернет страницата на Дружеството и са достъпни непрекъснато за всеки заинтересован. МК отговаря за наличието на актуалната политика на интернет сайта на Дружеството.

Ръководството съзнава важността на обективната и актуална информация за ефикасно управление на дейностите в Дружеството.

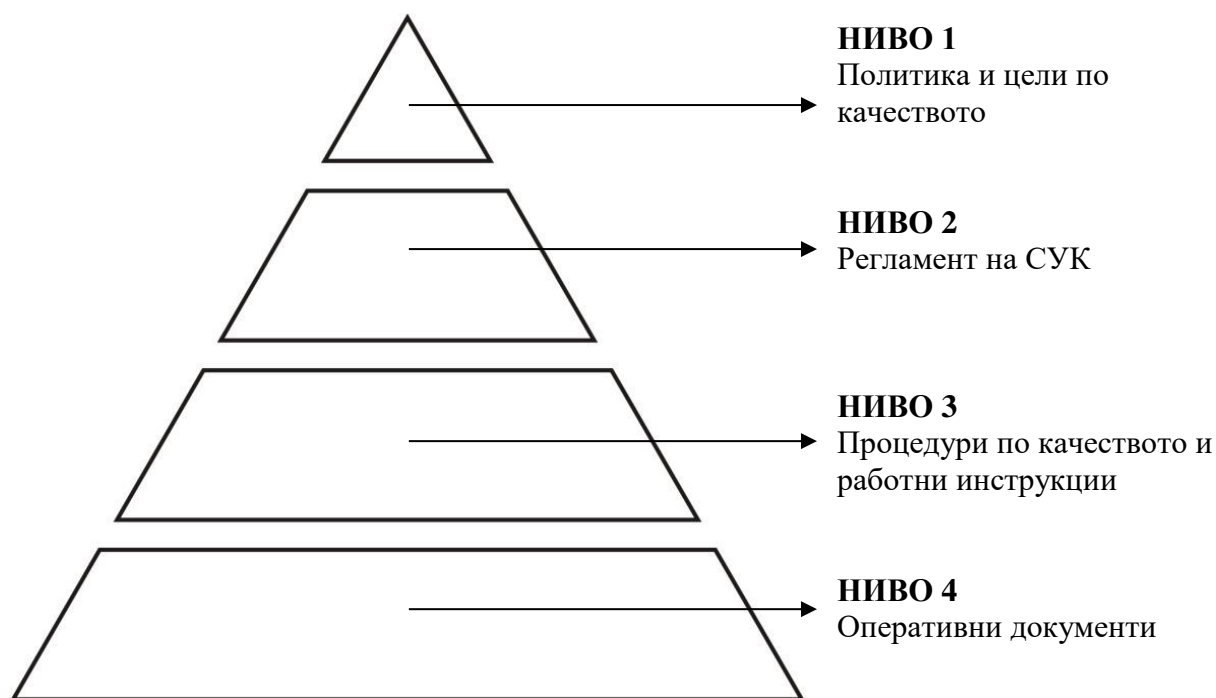
Раздел 7	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	ПОДДЪРЖАНЕ	Стр.	31/87

7.5 Документирана информация

7.5.1 Общи положения

Документирането на СУК се извършва на четири нива (фиг. 7.1):

- Политика и цели по качеството – първо ниво;
- Регламент на СУК - второ ниво;
- Процедури по качеството и работни инструкции (когато са необходими) - трето ниво;
- Оперативни документи – четвърто ниво.



Фиг. 7.1 Йерархия на документираната информация

За функциониране на Системата по качеството се използват още следните видове документи:

- оперативни документи – бланки, формуляри и др.;
- записи - документи, които осигуряват обективни доказателства за изпълнени дейности или постигнати резултати
- външни документи (раздел 11, приложение 9).

Регламентът на СУК има за цел да представи пред персонала и пред външни лица внедрената в Дружеството Система за управление на качеството и дава обща представа за протичащите процеси и тяхното взаимодействие.

Регламентът е структуриран по раздели, носещи номера и наименованието на съответно изискване на стандарта. При необходимост всеки раздел може да бъде самостоятелно актуализиран.

Обща представа за структурата на Регламента на СУК се получава от лист *Съдържание*, чрез който се контролира и актуалността на Регламента - като сборен документ, и на всеки раздел поотделно - чрез версията и датата на издаване/изменение.

С цел идентификация на актуалността на всеки раздел се следи състоянието на версията и датата на издаване/изменение, които трябва да отговарят на записаните в лист *Съдържание*.

Раздел 7	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	ПОДДЪРЖАНЕ	Стр.	32/87

За улеснение на потребителя, разделите на Регламента носят номера и наименованието на съответния раздел от БДС EN ISO 9001:2015.

Регламентът на СУК съдържа:

- Лицева страница, съдържаща информация за СУК - контролиран ли е или не е екземплярът, дата и подпис за утвърждаване на Регламента и актуална версия;
- Раздел *Съдържание*, който дава информация за актуалността на разделите на Регламента;
- Раздел 1 *Декларация на ръководството за политиката и целите по качеството*;
- Раздел *Термини и определения*, в който се пояснява значението на свързани със СУК специфични термини.
- Съответните раздели от стандарта;
- Приложения.

Изискванията на БДС EN ISO 9001:2015 са покрити чрез следните документи (табл. 7.1):

Таблица 7.1

Клауза	Изискване от стандарта	Документ
4	КОНТЕКСТ НА ОРГАНИЗАЦИЯТА	
4.1	Разбиране на организацията и нейния контекст	Раздел 4 на РУ
4.2	Разбиране на потребностите и очакванията на заинтересованите страни	Раздел 4 на РУ
4.3	Определяне на обхвата на системата за управление на качеството	Раздел 4 на РУ
4.4	Система за управление на качеството и нейните процеси	Раздел 4 на РУ
5	ЛИДЕРСТВО	
5.1	Лидерство и ангажираност	Раздел 5 на РУ Раздел 1 на РУ
5.1.1	Общи положения	Раздел 5 на РУ
5.1.2	Насоченост към клиента	Раздел 5 на РУ
5.2	Политика на Ръководството по качеството	Раздел 5 на РУ Раздел 1 на РУ
5.3	Роли, отговорности и правомощия в организацията	Раздел 5 на РУ
6	ПЛАНИРАНЕ	

Раздел 7	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	ПОДДЪРЖАНЕ	Стр.	33/87

Клауза	Изискване от стандарта	Документ
6.1	Действия за овладяване на рисковете и възможностите	Раздел 6 на РУ OD 06.01.00-1 <i>План за овладяване на рисковете и възможностите</i>
6.2	Цели по качеството и планиране на дейностите за тяхното постигане	Раздел 6 на РУ OD 06.02.00-1 <i>Цели по качеството</i>
6.3	Планиране на измененията	Раздел 6 на РУ
7	ПОДДЪРЖАНЕ	
7.1	Ресурси	Раздел 7 на РУ
7.1.1	Общи положения	Раздел 7 на РУ
7.1.2	Човешки ресурси	Раздел 7 на РУ РК 07.02.00 <i>Управление на персонала</i>
7.1.3	Инфраструктура	Раздел 7 на РУ
7.1.4	Заобикаляща среда за изпълнение на процесите	Раздел 7 на РУ
7.1.5	Ресурси за наблюдение и измерване	Раздел 7 на РУ
7.1.6	Знания и опит в организацията	Раздел 7 на РУ РК 07.02.00 <i>Управление на персонала</i>
7.2	Компетентност	Раздел 7 на РУ РК 07.02.00 <i>Управление на персонала</i>
7.3	Осъзнаване	Раздел 7 на РУ
7.4	Обмен на информация	Раздел 7 на РУ
7.5	Документирана информация	Раздел 7 на РУ РК 07.05.00 <i>Управление на ДИ</i>
8	ДЕЙНОСТИ	
8.1	Оперативно планиране и управление	Раздел 8 на РУ

Раздел 7	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	ПОДДЪРЖАНЕ	Стр.	34/87

Клауза	Изискване от стандарта	Документ
8.2	Изисквания за продуктите и услугите	Раздел 8 на РУ РК 08.02.00 <i>Изисквания за продуктите и услугите</i>
8.3	Проектиране и разработване на продукти и услуги	Раздел 8 на РУ РК 08.03.00-1 <i>Научни изследвания и създаване на научни продукти</i> РК 08.03.00-2 <i>Инженерингова дейност</i>
8.4	Управление на процеси, продукти и услуги от външни доставчици	Раздел 8 на РУ РК 08.04.00-1 <i>Управление на процеси, продукти и услуги от външни доставчици</i> OD 08.04.00 – 1 <i>Карта за оценка на външен доставчик;</i> OD 08.04.00 – 2 <i>Списък на одобрените външни доставчици.</i>
8.5	Производство и предоставяне на услуга	Раздел 8 на РУ РК 08.05.00-1 <i>Създаване на софтуерни продукти</i> РК 08.05.00-2 <i>Измерване, изпитване и контрол на технически параметри</i> OD 08.05.00-2 <i>Преглед за комплектност ИИКТП</i>
8.6	Пускане на продукти и услуги	Раздел 8 на РУ
8.7	Управление на несъответстващи изходни елементи	Раздел 8 на РУ РК 10.02.00 <i>Управление на несъответствия и коригиращи действия</i>
9	ОЦЕНЯВАНЕ НА РЕЗУЛТАТНОСТТА	
9.1	Наблюдение, измерване, анализ и оценяване	Раздел 9 на РУ РК 09.02.00 <i>Вътрешни одити</i>

Раздел 7	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	ПОДДЪРЖАНЕ	Стр.	35/87

Клауза	Изискване от стандарта	Документ
9.2	Вътрешен одит	Раздел 9 на РУ РК 09.02.00 <i>Вътрешни одити</i> ОД 09.02.00-1 <i>Годишна програма за провеждане на вътрешни одити по качеството</i> ОД 09.02.00-2 <i>Заповед за провеждане на вътрешен одит</i> ОД 09.02.00-3 <i>План за провеждане на вътрешен одит</i> ОД 09.02.00-4 <i>Протокол за несъответствие при вътрешен одит</i> ОД 09.02.00-5 <i>Доклад за проведен вътрешен одит</i>
9.3	Преглед от ръководството	Раздел 9 на РУ
10	ПОДОБРЯВАНЕ	
10.1	Общи положения	Раздел 10 на РУ
10.2	Несъответствие и коригиращо действие	Раздел 10 на РУ; РК 10.02.00 <i>Управление на несъответствия и коригиращи действия</i>
10.3	Постоянно подобряване	Раздел 10 на РУ

Отговорен за поддържането на Регламента на СУК е МК.

Оригиналът на Регламента се съхранява като един файл в pdf формат в обособена директория и в архивиран вид на CD.

Регламентът на СУК се поддържа в два контролирани екземпляра на хартиен носител:

- Екземпляр № 1 – за МК;
- Екземпляр № 2 – за Управителя.

Регламентът се ползва от персонала в електронен вид (PDF-формат) в специална директория на информационната система. За актуалността му отговаря МК.

7.5.2 Създаване и актуализиране

При създаването и актуализирането на документирана информация, необходима за функционирането на СУК, ръководството осигурява:

Раздел 7	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	ПОДДЪРЖАНЕ	Стр.	36/87

- всяка ДИ да има еднозначна идентификация, подходящо описание и форма, да е четима и лесна за разпознаване;
- преглед и одобрение на ДИ за пригодност и адекватност, преди разпространението ѝ;
- разпространение на отделните работни места само копия на валидни издания на документите;
- идентификация на измененията и на актуалното състояние на преработените документи;
- идентификация по подходящ начин и съхранение на определени за целта места на невалидните документи, с цел предотвратяване непреднамереното им използване;
- идентификация и разпространение по определени правила на външна документирана информация - законови и нормативни документи, документи предоставени от клиенти, доставчици и др.

Необходимост от изменения в Регламента на СУК може да възникне при:

- промяна на организационната структура;
- промяна в организацията на работа;
- промяна в политиката и целите по качеството;
- забелязани грешки и несъответствия.

Право да прави предложения за изменения в Регламента има всеки служител на Дружеството. Актуализацията на Регламента се извършва чрез подмяна на отделните раздели. МК прави необходимите промени в разделите, включително версия и дата на изменение, отразява ги в Раздел *Съдържание* и ги предлага на Управителя за утвърждаване.

За измененията, разпространението и изземване на неактуални раздели важат изискванията за управление на документираната информация.

7.5.3 Управление на документираната информация

Документираната информация на СУК, в зависимост от предназначението си, са класифицирани в следните групи:

- вътрешна информация, създавана от специалисти на Дружеството и
- външна информация, предоставяна от клиенти, доставчици и/или от оторизирани държавни органи и институции.

Вътрешната информация е:

- документи, непосредствено свързани със СУК – наръчник, процедури и формуляри.
- документи, отнасящи се за осъществяваните от Дружеството дейности – спецификации, заявки, графици, отчети, правила за работа и др.;
- търговско-икономически документи – договори, оферти, запитвания и други;
- административни документи – заповеди, доклади, протокол и други.

Външната информация е:

- нормативни документи, отнасящи се за дейностите и процесите – закони, наредби, български и чуждестранни стандартизационни документи и други.
- техническа и друга документация на клиенти и доставчици – проекти, спецификации и други.

Раздел 7	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	ПОДДЪРЖАНЕ	Стр.	37/87

- нормативни и други документи, относно околната среда и здравето и безопасността при работа.

При управлението на документираната информация чрез изискванията на процедурата РК 07.05.00 *Управление на документираната информация*, се осигурява тя да е достъпна, подходяща за използване и защитена по съответния начин.

Списъкът на външните документи е на разположение в Приложение 9 на Раздел 11.

Документираната информация, която се запазва като доказателство за съответствие се нарича Запис.

Записи се въвеждат и поддържат, за да се осигури доказателство за протичащите процеси и дейности (OD 07.05.01-3 *Матрица за управление на записи*, Приложение 8). Те съдържат цялата информация, необходима за идентифициране на състоянието на системата за управление на качеството.

Записите се въвеждат на хартиен носител – формуляри от упълномощени длъжностни лица на определени етапи от протичането на процесите.

Някои записи се въвеждат на електронен носител като се прилагат мерки за защита на информацията.

МК съгласувано с Управителя и с участието на компетентни сътрудници, разработва документите, като ги съобразява с:

- изискванията на БДС EN ISO 9001:2015;
- добрата практика на Дружеството;
- изискванията на заинтересованите страни.


МК съгласувано с Управителя и с участието на компетентни сътрудници, разработва новите версии на документите. Право да прави предложение за промяна има всеки служител на Дружеството. МК организира обсъждане на промяната със съответните сътрудници и след постигане на съгласие подготвя нова версия на документа, която представя на Управителя за утвърждаване.

Всяко изменение на документ води до промяна на версията и датата на одобрение. МК отразява измененията в OD 07.05.00-1 *Списък на документите* (Приложение 7) и осигурява актуална версия на документите по местата на ползването им, съгласно OD 07.05.00-2 *Списък на ползвателите*, като изнемва излезлите от употреба документи.

Правилата за съставяне, идентификация, съхранение, предпазване, достъп и срок на съхранение на записите са регламентирани в РК 07.05.00 *Управление на документираната информация*.

СВЪРЗАНИ ДОКУМЕНТИ

- РК 07.05.00 *Управление на документираната информация*
- Правилник за устройството и дейността на ТУ-София
- Учредителен акт на ТУ - София ТЕХНОЛОГИИ ЕООД
- Правила за съвместната работа между ТУ – София и ТУ – София – ТЕХНОЛОГИИ
- Граждански договор
- Приемо-Предавателен протокол
- Ведомост
- Договор за участие в работата на ТУ – София – ТЕХНОЛОГИИ ЕООД

 ТЕХНОЛОГИИ	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	БДС EN ISO 9001:2015		
	Раздел 8 ДЕЙНОСТИ	Стр.	38/87
		Дата на изд./изм.	18.09.2017

8.1. ОПЕРАТИВНО ПЛАНИРАНЕ И УПРАВЛЕНИЕ

Ръководството на Дружеството планира и развива процесите, необходими за реализиране на услугите от обхвата на СУК, при удовлетворяване на изискванията към тях по отношение управление на качеството. При планирането се отчитат действия за овладяване на рисковете и възможностите, свързани с доставянето на продукти и предоставянето на услуги (Раздел 11, приложение 3).

Успешното осъществяване на дейностите е възможно благодарение на това, че ръководство е осигурило създаване, прилагане, управление и поддържане на:

- процесите, необходим за удовлетворяване изискванията на клиентите и заинтересованите страни;
- процесите за определяне на рисковете и възможностите, целите по качество и дейностите за тяхното овладяване и реализиране.

Процесът на планиране на процесите включва:

- определяне на изискванията за предоставяните продукти и услуги и използването им като база при определяне на бъдещата стратегия на Дружеството, както и при набиляването на конкретните цели по качество;
- създаване и въвеждане на критерии за процесите и приемането на продуктите и услугите, за да се постигат планираните резултати;
- определяне на ресурсите, които са необходими за осигуряване съответствието с изискванията на продуктите и услугите;
- осъществяване на контрол на процесите в съответствие с поставените критерии;
- създаване, поддържане и съхранение на документирани процедури за процесите, за да се осигури планираното им изпълнение и да се докаже съответствието на продуктите и услугите;
- осигуряване на необходимите записи и информация, които дават възможност за оценка на качеството на осъществяваните дейности.

Процесите на СУК и основните им характеристики са описани в т.4.4. на Регламента.

При необходимост от промяна на някой елемент от процесите на Дружеството, МК изготвя проект за изменение на схемата на процесите, който се съгласува със съответните отговорници на процеси и се утвърждава от Управителя. МК осъществява наблюдение на последствията от планираните и непредвидените изменения и ако е необходимо предприема действия за ограничаване на неблагоприятните въздействия.

При наличие на процеси, възложени на външен изпълнител, те се управляват съгласно т. 8.4 от настоящия раздел на Регламента.

Според спецификите на дейността на Дружеството под създаване на продукт/услуга се разбира производство и/или доставяне на клиента на продукт или услуга, съответстващ на неговите изисквания.

Процесите за създаване на продукта или услугата са част от СУК и са свързани с останалите групи процеси, както е посочено в т.4.4.

При планиране на процесите за създаване (доставяне) на продукт/ услуга са взети предвид:

Раздел 8	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	ДЕЙНОСТИ	Стр.	39/87

- изискванията на клиентите;
- връзката на процесите за създаване на продукта с другите групи процеси на СУК;
- целите на Дружеството, свързани с качеството на продукта;
- капацитетните възможности на фирмата.

При планиране на процесите, необходими за създаване на продукта се извършва:

- определяне на съответствието между целите по качеството и изискванията към продуктите;
- определяне на процесите и документите, които ги регламентират;
- осигуряване на специфичните ресурси, необходими за създаване на продукта;
- определяне на дейностите за наблюдение, проверка и изпитване, специфични за продукта;
- определяне на критериите за приемане на продукта;
- определяне на необходимите записи, доказващи, че планираните процеси по създаване на продукта и произведените продукти отговарят на изискванията.

Основните стратегически цели, които Дружеството си е поставило, са насочени към задоволяване на изискванията на клиентите и на другите заинтересовани страни чрез постоянно подобряване на процесите.

Съответствието между целите по качеството и изискванията към продукта се гарантира от принципите, според които:

- целите са подчинени на изискванията на клиента;
- дейността на Дружеството се разглежда като мрежа от взаимно свързани процеси;
- процесите се управляват;
- изходът на един процес е вход на друг;
- усилията на всички работещи към организацията са насочени към задоволяване на потребителя на процеса.

В зависимост от конкретните изисквания за изпълнението на всяка конкретна поръчка ръководството планира и осигурява необходимите ресурси. Планирането на процесите се извършва на база изискванията към продукта, определени от изискванията на клиентите.

Необходимите за протичане на дейността материали се осигуряват от Ръководителите на договор, съгласно потребностите.

Правилното протичане на процесите се гарантира чрез изпълнение на изискванията на:

- РК 08.03.00-1 *Научни изследвания и създаване на научни продукти;*
- РК 08.03.00-2 *Инженерингова дейност;*
- РК 08.05.00-1 *Създаване на софтуерни продукти;*
- РК 08.05.00-2 *Измерване, изпитване и контрол на технически параметри;*
- Нормативни документи за обследване и сертифициране на сгради и промишлени системи за енергийна ефективност, съгласно Удостоверения № 00069/18.03.2009 г. и № 00015/30.06.2009 г., издадени от Агенция за енергийна ефективност.

Контролът за спазването на приложимите процедурни документи се извършва чрез провеждане на вътрешни одити съгласно РК 09.02.00 *Вътрешни одити.*

Раздел 8	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	ДЕЙНОСТИ	Стр.	40/87

Записите, които доказват, че процесите по създаване на продукта и получените продукти отговарят на изискванията, са определени в съответните процедурни документи и се управляват съгласно изискванията на РК 07.05.00 Управление на ДИ.

8.2 ИЗИСКВАНИЯ ЗА ПРОДУКТИТЕ И УСЛУГИТЕ

Изискванията на клиента по отношение на характеристиките на продуктите се определят чрез обмен на техническа документация и делова кореспонденция, в които са оказани всички изисквания към продуктите, срокове и цени.

Деяностите, свързани с клиента включват:

- определяне на изискванията за продукта;
- преглед на изискванията за продукта;
- осигуряване на комуникация с клиента.

При приемане на клиентско запитване се определят изискванията, свързани с продукта и те се преглеждат с цел:

- пълно изясняване на всички изрично обявени от клиента изисквания;
- пълно изясняване на конкретните изисквания за продукти, които не са нови за производствената програма;
- проверка на технологичната достоверност на офертата;
- възможностите на Дружеството да изпълни тези изисквания.

Отговорното лице за управление на процесите, свързани с клиента е Ръководителят на договор. Отговорностите на Ръководителите на договори са регламентирани в Договор за участие в работата на ТУ – София - ТЕХНОЛОГИИ” ЕООД.

Дружеството възлага, а Ръководителят извършва цялата предварителна и подготвителна работа – предварителни разговори, преговори, уговаряне на технически задания, специфични условия, срокове, цена за сключване на договори в рамките на предмета на дейност на Дружеството – със съответните заинтересовани фирми, организации и физически лица.

Всички писмени материали в процеса на тази подготовка, оферти, предложение за договор и други подобни се представят от името на Дружеството и се подписват от Управителя и от Ръководителя на договора.

Писмената кореспонденция при изпълнението на договорите, всички представени отчетни материали, всички приемно-предавателни протоколи и други се представят от името на Дружеството и се подписват от Управителя и от Ръководителя на договора.

Договори с външни за Дружеството съизпълнители се представят от името на Дружеството и се подписват от Управителя и от Ръководителя на договора.

Гражданските договори, сключени с физически лица за изпълнение на задачи по сключен договор се подписват от името на Ръководителя на договора и се утвърждават от Управителя.

Ръководителят на договор определя условията по същество – предмет, цена, етапи и срокове, ТИЗ /технико-икономическо задание/, специфични изисквания, ред за приемане и предаване. По отношение на общите условия – прекратяване, неустойки за закъснение и разваляне на договора, реда на споровете по неуредените въпроси се приемат общите условия.

Ръководителят на договор разполага и се разпорежда със средствата, след като е осигурил, договорените средства /съгласно обичайните отчисления/. Договаря и определя лично възнагражденията на привлечените с граждански договори външни сътрудници. Получава пълна финансово-счетоводна информация за договорите си от счетоводството на Дружеството.

Раздел 8	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	ДЕЙНОСТИ	Стр.	41/87

8.2.1 Обмен на информация с клиентите

Ръководството на Дружеството осъзнава, че ефикасната комуникация с клиентите е особено важна за добрите бизнес резултати на Дружеството.

Комуникацията с клиентите включва:

- предоставяне на достатъчна информация за предлаганите от Дружеството продукти и услуги, чрез участие в изложения, панаири, презентации, семинари и други форуми, на които може да се представи Дружеството;
- обработване на запитвания, договори или поръчки, както и техните изменения;
- получаването на обратна информация от клиентите, свързана с продуктите и услугите, включително и рекламациите;
- манипулиране със собственост на клиента;
- конкретни правила за действие при извънредни ситуации, които могат да окажат негативно влияние върху имиджа на Дружеството (кризисен PR)

Набраната (ОД 08.02.00-1 *Анкетна карта*), обработена и анализирана информация от комуникацията с клиентите периодично се докладва на ръководството, включително и при провеждане на прегледите от ръководството за ефикасността на СУК, като при необходимост се предприемат своевременно мерки за подобрене.

8.2.2 Определяне на изискванията за продуктите и услугите

При определянето на изискванията, свързани с предлаганите продукти и услуги, отговорните специалисти отчитат:

- всички приложими нормативни изисквания, браншови, фирменни и други изисквания за продуктите и услугите;
- възможността да се отговори на рекламациите, относно продуктите и услугите.

8.2.3 Преглед на изискванията за продуктите и услугите

Преди да се ангажират да предоставят продукт или услуга на клиент, отговорните специалисти извършват преглед (определяне на пригодност, адекватност) на:

- изискванията, определени от клиента, включително и тези за доставката и дейностите след доставката;
- изискванията, които не са заявени от клиента, но са приложими към продукта или услугата;
- други изисквания на Дружеството;
- разлики, ако има между договора/поръчката и предварително определените изисквания.

Специалистите на Дружеството не пускат поръчка за изпълнение преди да са уточнени различията (ако има такива) между изискванията в договора/поръчката и предварително определените изисквания.

Когато изискванията на клиента не са в документиран вид (запитване по телефон), специалистите ги потвърждават (повтарят пред клиента) преди да бъдат приети.

Раздел 8	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	ДЕЙНОСТИ	Стр.	42/87

Персоналът на Дружеството непрекъснато се стреми да изпълни не само изискванията на клиентите, а и техните очаквания. Те не са споделени конкретно, но се определят от специалистите на Дружеството на база техния опит и квалификация.

8.2.4 Изменения на изискванията за продуктите и услугите

При промяна на изискванията към продуктите и услугите на Дружеството, отговорните специалисти правят изменението на съответния документ с изисквания и информират ангажираните с изпълнението служители за изменените изисквания.

Конкретните дейности на Дружеството, относно изискванията към предлаганите продукти и услуги са описани в РК 08.02.00 *Изисквания за продуктите и услугите*.

8.3 ПРОЕКТИРАНЕ И РАЗРАБОТВАНЕ НА ПРОДУКТИ И УСЛУГИ

В процеса на изготвяне и/или реализация на договора си взаимодействат следните страни: клиент, ТУ – София – ТЕХНОЛОГИИ ЕООД, Ръководител на договор и екип от специалисти и при необходимост - подизпълнител – фирма или външен специалист, на които се възлагат части от договора.

Процедурите РК 08.03.00-1 *Научни изследвания и създаване на научни продукти* и РК 08.03.00-2 *Инженерингова дейност* дават описание на основните стъпки и отговорностите при проектиране и разработване на продукти/ услуги.

Регламентирани са входните документи, чрез които се възлага разработката (ТИЗ), етапите на работа и начините за приемане/ предаване на продукта/ услугата.

Извършената работа по етапи окончателно се предава и приема на базата на приемо-предавателен протокол, протокол от изпитания или решение на научно-технически съвет. Научно-техническият съвет се назначава и провежда от Възложителя в 7-дневен срок след завършване на договора. Възложителят утвърждава протокола в 3-дневен срок, след този срок работата се смята за приета от него.

8.4 УПРАВЛЕНИЕ НА ПРОЦЕСИ, ПРОДУКТИ И УСЛУГИ ОТ ВЪНШНИ ДОСТАВЧИЦИ

8.4.1 Общи положения

Дружеството е създадо необходимата организация, така че изпълняваните от външни доставчици процеси, продукти и услуги, да са в съответствие с определените към тях изисквания.

Дружеството е определило мерките за контрол, които се прилагат към доставчиците на процеси, продукти и услуги, когато:

- доставяни продукти и услуги са предназначени за влагане в продукти и услуги на Дружеството;
- закупени продукти и услуги се доставят директно на клиента от името на Дружеството;
- процес или част от процес се изпълнява от външен доставчик.

Дружеството е определило и прилага критерии за оценяване, подбор, наблюдение на изпълнението и повторно оценяване на доставчици. Всеки потенциален нов външен доставчик се оценява и само в случаите, когато той отговаря на обявените критерии се вписва в Списък на одобрените доставчици и се закупуват продуктите и услугите му,

Раздел 8	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	ДЕЙНОСТИ	Стр.	43/87

съгласно процедура РК 08.04.00 *Управление на процеси, продукти и услуги от външни доставчици.*

Документираната информация за резултатите от оценяването и избора на доставчици се съхраняват по реда на процедура РК 08.04.00 *Управление на процеси, продукти и услуги от външни доставчици.* и РК 07.05.00 *Управление на документираната информация.*

8.4.2 Вид и обхват на управлението

За Дружеството не е допустимо изпълняването от външни доставчици процеси, продукти и услуги да оказват неблагоприятно влияние върху съответствието на предоставяните на клиентите продукти и услуги.

За това ръководството предприема следните действия

- Процеси, които се изпълняват от външен доставчик се управляват от СУК;
- Определяне на мерки за контрол, които се прилагат към доставчиците, и към изходния резултат от външния процес;
- Отчитане на потенциалното въздействие на външен процес върху способността на Дружеството да постоянно да удовлетворява изискванията към продукта или услугата.
- Наблюдение на ефикасността на прилаганите от външен доставчик мерки за контрол;
- Определяне на дейностите по проверка или други необходими дейности, за да се осигури удовлетворяването на изискванията на изпълняването от доставчици процеси, продукти и услуги.

8.4.3 Информация, предназначена за външни доставчици

Изискванията към параметрите и показателите на закупуваните процеси, продукти и услуги са проверени за адекватност и са предоставяни на доставчика чрез запитване, договор или поръчка.

На одобрените доставчици предварително се предоставя информация за изискванията на Дружеството относно:

- Желаните за доставка процеси, продукти и/или услуги;
- Критериите за приемане, методите и техническите средства за проверка;
- Компетентността на персонала, включително всяка необходима квалификация;
- Начина на взаимодействие (каналите за комуникация, лица за контакт и др.);
- Контрола и наблюдението върху изпълнението, които ще бъдат прилагани;
- Дейности по контрол, които Дружеството или наш клиент планира да осъществи при външния доставчик;

Целта е ясно и точно регламентиране на взаимните задължения и отговорности и постигане на взаимноизгодно сътрудничество.

Процесът на подбор и оценяване на доставчиците на процеси, продукти и услуги е описан в процедура РК 08.04.00 *Управление на процеси, продукти и услуги от външни доставчици.*

Процесът *Външни доставчици*, посредством който се осигурява използването на висококачествени материали от реномирани доставчици и производители, като гаранция за производство на висококачествени продукти, се извършва от съответните Ръководители на договори.

Раздел 8	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	ДЕЙНОСТИ	Стр.	44/87

Ръководителят на договор разполага и се разпорежда със средствата по договорите, след като е осигурил договорените средства съгласно обичайните отчисления на Дружеството. При осигуряване на офис-материали и консумативи, необходими за административната дейност на ТУ – София – ТЕХНОЛОГИИ ЕООД, се прилагат вътрешните правила на ТУ – София.

Всички записи, свързани с процеса на закупуване на материали се управляват съгласно изискванията на РК 07.05.00 *Управление на документираната информация*.

8.5 ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ПРОДУКТИ И УСЛУГИ

8.5.1 Управление на предоставянето на продукти и услуга

Дружеството осъществява дейностите си за предоставяне на продукти и услуги при управлявани условия. Тези условия включват:

- наличие на документирана информация, която описва: характеристиките на създаваните продукти и предоставяните услуги, както и резултатите, които се очаква да бъдат постигнати;
- наличие и използване на подходящи ресурси за наблюдение и измерване;
- извършване на дейности по наблюдение и измерване на подходящи етапи, за да се провери (верифицира), че са изпълнени критериите за управление на процесите или на изходните елементи от тях, както и на критериите за приемане на продуктите и услугите;
- използване на подходяща инфраструктура и заобикаляща среда за функционирането на процесите;
- използване на компетентен персонал и определяне на всяка необходима квалификация;
- осъществяване на дейности за предотвратяване на човешки грешки;
- дейности, свързани с пускането, доставката и периода след доставката;

Управлението на основните дейности по предоставянето на услугата е подробно регламентирано в РК 08.05.00-1 *Създаване на софтуерни продукти* и РК 08.05.00-2 *Изследване, измерване и контрол на технически параметри* и в съответните нормативни документи, отнасящи се до дейностите по обследване и сертифициране на енергийната ефективност на сгради, съгласно Удостоверения № 00069/18.03.2009 г. и № 00015/30.06.2009, издадени от Агенция за енергийна ефективност.

Дружеството се ангажира с:

- административно и финансово-счетоводно обслужване и пълна текуща информация за състоянието на договорите;
- съдейства в рамките на възможностите си при възникване на проблеми;
- осигурява компетентна правна и икономическа помощ;
- осигурява информация по отношение на промени в действащата нормативна уредба;
- улеснява ръководителя на договора в контактите му във връзка с изпълнение на договори със звена на ТУ – София.

Изпълнителят се задължава да изпълни възложената задача, предмет на договора качествено и в срок да предаде на Възложителя полученият краен резултат.

Ръководителят на договора има следните задължения при изпълнението на договорите:

- отговаря изцяло за тяхното изпълнение по същество, обем, срокове и други

Раздел 8	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	ДЕЙНОСТИ	Стр.	45/87

изисквания;

- познава и спазва всички законови изисквания, свързани с предоставените му права;
- отговаря изцяло за всички щети, свързани с нарушения /напр. неустойки/ по договорите;
- урежда своевременно задълженията си по сключените граждански договори.

За всички забелязани несъответствия по време на процеса са в сила регламентите на РК 10.02.00 *Управление на несъответствия и коригиращи действия*.

Процесите са обект на проверка и оценка и по време на вътрешните одити съгласно РК 09.02.00 *Вътрешни одити*.

8.5.2 Идентификация и проследимост

Идентификацията и проследимостта се осигурява чрез въведената в Дружеството организация за документиране на резултатите и действията при предоставянето на продукти и услуги.

8.5.3 Собственост, принадлежаща на клиенти или външни доставчици

Когато собственост на клиент или външен доставчик е под контрола на Дружеството се прилагат всички необходими мерки за опазване на тази собственост и предпазването ѝ от увреждане.

Дружеството гарантира, че собствеността на клиентите или външни доставчици, която се използва за влагане в продуктите и услугите се идентифицира, проверява, защитава и опазва.

8.5.4 Предпазване

В Дружеството се определят онези изходни елементи от дейностите и предоставянето на продукти и услуги, които могат да се влошат или увредят.

Отговорните служители, непрекъснато предприемат действия за предпазване от увреждане на продуктите, които се манипулират и транспортират.

8.5.5 Дейности след доставка

Изискванията, които са свързани с дейностите, след доставянето на продуктите и услугите на Дружеството са изпълнени и постоянно се следи за тяхното изпълнение.

При получаване на рекламация от клиент за продукт или услуга, несъответстващ на изискванията, се действа съгласно изискванията на процедура РК 10.02.00 *Управление на несъответствия и коригиращи действия*. Информацията за всяка рекламация се регистрира от отговорния служител.

В Дружеството се разглежда своевременно всяка рекламация и се предприемат подходящи коригиращи действия. Периодично се извършва анализ на постъпилите рекламации на клиенти и при необходимост се набелязват мерки за подобрения.

8.5.6 Управление на измененията

Дружеството осъществява преглед и управление на измененията, които се случват по време на предоставяне на продукти и услуги и влияят на съответствието с изискванията. Изменение, може да е необходимо, ако се забави доставка на материали, или проблеми с изпълнението,

Раздел 8	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	ДЕЙНОСТИ	Стр.	46/87

или отказ на оборудване, или променени изисквания на клиент и др. Причините за тези изменения са разнообразни и затова те се отчитат при планиране на дейността (т. 6.3 и 8.1).

Дейностите за управление на измененията включват: преглед; проверка преди внедряване; одобрение от клиента (ако е необходимо); мерки за внедряване, включително и актуализиране на елементи на СУК;

8.6 ПУСКАНЕ НА ПРОДУКТИ И УСЛУГИ

Дружеството взема постоянно мерки за да се провери дали изискванията към предоставяните продукти и услуги са изпълнени.

Продукти и услуги не се предават на клиента, ако планираните проверки не завършат по удовлетворителен начин, освен ако не са одобрени от компетентен орган или от клиента.

8.7 УПРАВЛЕНИЕ НА НЕСЪОТВЕТСТВАЩИ ИЗХОДНИ ЕЛЕМЕНТИ

Управлението на продукт, който не съответства на изискванията се извършва, за да се изключи умишлената или неумишлената му употреба в по-късни етапи на производство и е регламентиран в РК 10.02.00 *Управление на несъответствия и коригиращи действия*.

Разпореждането с несъответстващите изходни елементи може да включва

- коригиране – отстраняване на несъответствието;
- изолиране, ограничаване, връщане или прекратяване на доставката;
- уведомяване на клиента;
- получаване на разрешение за приемане с отклонение.

Независимо от взетите мерки, могат да възникнат несъответстващи продукти, породени от доставени некачествени продукти и материали;

- породени от допуснати грешки при търговската дейност;
- грешки при комплектоване на продукта за експедиция;
- в условия на реална експлоатация при клиента.

Когато несъответстващи изходни елементи са били коригирани, задължително се извършва проверка за съответствие с изискванията след отстраняването на несъответствието. Съхранява се документирана информация, която описва: несъответствието; предприетите действия; получени разрешения за приемане с отклонения; оправомощен за решаване на несъответствието.

Дружеството е осигурило, че изходните елементи, които не са в съответствие с изискванията, са идентифицирани и управлявани, за да не се допусне тяхното неумишлено използване или доставка. В зависимост от характера на несъответствието и възможните последствия от него, Дружеството предприема подходящи коригиращи действия. Такива действия се прилагат и когато несъответстващи продукти и услуги са открити след предоставянето на продукти и услуги или след това.

Информацията за установени несъответствия при закупуването се използва при оценяване на доставчиците. Външният доставчик се уведомява и след уточняване на причините за допуснатото несъответствие, ако е необходимо, се изключва от базата данни за утвърдени доставчици и от него не се купуват нови количества.

Документирането на несъответствията и разпорежданията с тях трябва да осигурява информация за процеса на анализ на причините и да посочва възможности за подобряване.

Раздел 8	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	ДЕЙНОСТИ	Стр.	47/87

В зависимост от мястото на установяване на несъответствието отговорност за оценяването и прегледа му носят съответните ръководители, които:

- изясняват същността на проблема;
- изясняват на причините за появата на проблема;
- оценяват тежестта на проблема;
- предлагат решение за разпореждане.

Решение за разпореждане с несъответстващия продукт вземат МК и/или Управителят и Ръководител договор. При оценяването трябва да се имат предвид историята на несъответствието и предишен опит - може предходните предприети действия да не са дали очаквания резултат.

Информацията за несъответствия се ползва като вход за преглед от ръководството – възможности за подобряване и/или необходимост от допълнителни ресурси.

Когато е взето решение за корекция или доработка на продукта, той подлежи на допълнителен контрол съобразно изискванията. По-нататъшната му употреба е възможна само след положителни резултати от контрола.

Информацията, свързана с проявили се несъответствия, трябва да се използва при:

- анализ на причини за поява на несъответствия;
- предприемане на превантивни действия;
- предприемане на коригиращи действия;
- възможности за подобряване

и е база за вземане на управленски решения при преглед от Ръководството.

Управлението на основните дейности по предоставянето на услугата е подробно регламентирано в РК 08.05.00-1 *Създаване на софтуерни продукт* и РК 08.05.00-2 *Изследване, измерване и контрол на технически параметри* и в съответните нормативни документи, отнасящи се до дейностите по обследване и сертифициране на енергийната ефективност на сгради, съгласно Удостоверения № 00069/18.03.2009 г. и № 00015/30.06.2009, издадени от Агенция за енергийна ефективност.

ТУ – София - ТЕХНОЛОГИИ” ЕООД се ангажира с:

- административно и финансово – счетоводно обслужване и пълна текуща информация за състоянието на договорите;
- съдейства в рамките на възможностите си при възникване на проблеми;
- осигурява компетентна правна и икономическа помощ;
- осигурява информация по отношение на промени в действащата нормативна уредба;
- улеснява ръководителя на договора в контактите му във връзка с изпълнение на договори със звена на ТУ – София.

Изпълнителят се задължава да изпълни възложената задача, предмет на договора качествено и в срок да предаде на Възложителя полученият краен резултат.

Ръководителят на договора има следните задължения при изпълнението на договорите:

- отговаря изцяло за тяхното изпълнение по същество, обем, срокове и други изисквания;
- познава и спазва всички законови изисквания, свързани с предоставените му права;
- отговаря изцяло за всички щети, свързани с нарушения /напр. неустойки/ по договорите;

Раздел 8	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	ДЕЙНОСТИ	Стр.	48/87


- урежда своевременно задълженията си по сключените граждански договори.

За всички забелязани несъответствия по време на процеса са в сила регламентите на РК 10.02.00 *Управление на несъответствия и коригиращи действия*

Процесите са обект на проверка и оценка и по време на вътрешните одити съгласно РК 09.02.00 *Вътрешни одити*.

СВЪРЗАНИ ДОКУМЕНТИ

- РК 07.03.00-1 *Научни изследвания и създаване на научни продукти*
- РК 07.03.00-2 *Инженерингова дейност*
- РК 08.05.00-1 *Създаване на софтуерни продукти*
- РК 08.05.00-2 *Измерване, изпитване и контрол на технически параметри*
- РК 09.02.00 *Вътрешни одити*
- РК 10.02.00 *Управление на несъответствия и коригиращи действия*
- Договор за участие в работата на ТУ – София – ТЕХНОЛОГИИ ЕООД
- Удостоверение № 00069/18.03.2009 г. на Агенция за енергийна ефективност
- Удостоверение № 00015/30.06.2009 г. на Агенция за енергийна ефективност
- Закон за измерванията
- Закон за енергийната ефективност
- Наредба № РД-16-295/01.04.2008 г. за сертифициране на сгради за енергийна ефективност
- Наредба № рд-16-294/01.04.2008 г. за обследване за енергийна ефективност

 ТЕХНОЛОГИИ	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	БДС EN ISO 9001:2015		
	Раздел 9 ОЦЕНЯВАНЕ НА РЕЗУЛТАТНОСТТА	Стр.	49/87
		Дата на изд./изм.	18.09.2017

9.1 НАБЛЮДЕНИЕ, ИЗМЕРВАНЕ, АНАЛИЗ И ОЦЕНЯВАНЕ

9.1.1 Общи положения

За да се определи резултатността и ефикасността, по отношение на качеството, Дружеството извършва дейности за наблюдение, измерване, анализ и оценка.

Чрез процесите за измерване, анализиране и подобряване, Дружеството гарантира:

- съответствието на продуктите с предявените изисквания към тях;
- съответствието на практиката с внедрената Система за управление на качеството;
- постоянното подобряване на процесите, които ги осигуряват.

В *Описание на процесите*, приложение 3 на Регламента е определено за всеки процес:

- какво да се наблюдава и измерва;
- какви да са методите за наблюдение и измерване, така че да се осигурят валидни резултати;
- периодите и времето за извършване на наблюдението и измерването;
- критериите за оценка на резултатността и подходящи индикатори;
- кога и с какви методи, резултатите от наблюдението и измерването да бъдат анализирани и оценяване;
- необходимата документирана информация за доказателство на резултатите от наблюдението и измерването.

За постигнатото съответствие на продуктите се съди по изпълнението на изискванията на клиента като технически характеристики, количество и срок на изработване на поръчката.

Информация за съответствие на СУК с изискванията на БДС EN ISO 9001:2015, както и на прилаганата практика с документираната система, се получава в резултат на провеждането на вътрешни одити по качество (т. 9.2).

За определяне на областите за подобряване на СУК, ръководството:

- изследва удовлетвореността на клиента (т. 9.1.2);
- провежда вътрешни одити (т. 9.2);
- провежда преглед от Ръководството (т. 9.3);
- извършва самооценка на дейността си.

9.1.2 Удовлетвореност на клиента

Определянето и изпълнението на изискванията и очакванията на клиентите е в центъра на бизнес-стратегията на Дружеството. Целта е постигането на висока степен на удовлетвореност на клиентите от предоставяните продукти и предлаганите услуги.

Основни аспекти на тази стратегия са:

- наблюдаване възприятията на клиентите за степента, до която са удовлетворени техните потребности и очаквания.

Раздел 9	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	ОЦЕНЯВАНЕ НА РЕЗУЛТАТНОСТТА	Стр.	50/87

- стриктно спазване на нормативните документи, свързани с дейностите на Дружеството;
- гъвкавост при изпълнение на договорите;
- способност за бърза реакция при промяна на изискванията на клиентите;
- сигурност в договорените срокове за изпълнение;
- конкурентни цени.

Информация за удовлетворяване на изискванията на клиентите може да бъде получена чрез:

- срещи с клиенти с цел получаване на мнения и препоръки за действия, свързани с по-пълно задоволяване на изискванията и очакванията (OD 08.02.00-1 *Анкетна карта*);
- информация от панаири, специализирани изложби и др.;
- пряко наблюдение върху поведението на продукта;
- обмен на информация с клиентите (т.8.2.1);
- дадените референции от клиенти и/или чрез направени препоръки от тях към други клиенти да използват услугите на Дружеството;
- анализ на пазарния дял;
- социални медии, интернет сайтове и др.

Проучвания на удовлетвореността на клиентите се предприемат:

- в изпълнение на договор;
- при наличие на реални или потенциални проблеми.

Едновременно с проучване на удовлетвореността на клиентите, Дружеството събира и анализира информация за политиката и действията на конкурентите по отношение на качеството. Проучването на нуждите на пазара и на конкурентите позволява да се предвидят техните действия и да се предприемат изпреварващи действия или да се вземат решения, свързани с нови продукти и пазари.

Ежегодно Управителя и МК извършват анализ на степента на удовлетвореност на клиента, който се документира в свободна форма.

При извършване на Преглед на ръководството на база на получените анализи се прави оценка на удовлетвореността на клиента и при регистрирани незадоволителни резултати се набелязват коригиращи действия и мерки за подобряване.

9.1.3 Анализ и оценяване

Данните и информацията, получени при наблюдението и измерването се анализират и оценяват, за да се определи, дали процесите, продуктите и услугите отговарят на изискванията. Определени са подходящите данни и информация, които могат да осигурят анализ и оценка.

Резултатите от анализа се използват за оценяване на:

- съответствието на продуктите и услугите;
- степента на клиентската удовлетвореност;
- степента на изпълнение на планираните цели на СУК и останалите процеси;
- степента на изпълнение на планираните резултати от дейностите за овладяване на

Раздел 9	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	ОЦЕНЯВАНЕ НА РЕЗУЛТАТНОСТТА	Стр.	51/87

рисковете и възможностите;

- резултатността на външните доставчици на процеси, продукти и услуги;
- необходимостта от подобрене на СУК

В Дружеството се събират данни от различни източници, като:

- резултати от наблюдение на възприятията на клиентите;
- състояние на целите по качеството;
- заседания на ръководството за разглеждане на рисковете и възможностите;
- проекти за планиране (бюджети, стратегии и др.)
- изпълнение на външни доставчици (качество, своевременна доставка, брак и др.);
- проведения контрол на материалите и контрол на дейностите;
- рекламациите на клиентите;
- случили се аварии, инциденти и трудови злополуки.

Информация се набира и от първичните документи, например: предложения за оферирание, изпратени оферти, сключените договори, протоколи от проверки и изпитвания, рекламации, формуляри за несъответствия и други.

Данните, които се отнасят до удовлетвореността на клиентите се събират от Отговорника за процеса. Използват се различни източници за набиране на информация – попълване на анкетни карти, искане на референции от клиенти и др.

Отговорниците на процеси събират, обобщават, обработват и анализират данните от проведения входящ контрол на закупените стоки и услуги и за качеството на изпълняваните от Дружеството дейности.

Отговорникът за оценяването на доставчиците, обобщава и анализира данните за доставчиците на Дружеството. Информацията се използва при периодичното оценяване на доставчиците и при вземане на решения за повторно ползване услугите на даден доставчик.

Цялата набрана и обработена информация се обсъжда по време на годишния преглед от ръководството и се използва за оценяване на пригодността и ефикасността на СУК и за набелязване на мерки за нейното подобряване.

Анализът на данните включва:

- определяне на данните;
- регистриране на данните;
- оценка на данните.

Определянето и регистрирането на данните става с методите, посочени в съответните процедурни документи. В зависимост от характера на анализирания област/обект и от целите на анализа се използват опростени помощни и/или статистически методи.

Осъществявайки дейността си Дружеството винаги се стреми да я подчинява в максимална степен на принципа за възможно най-пълно удовлетворяване на изискванията на клиентите. За целта всички сътрудници, имащи контакт с клиента, извършват периодично набиране на информация от клиентите за изясняване на удовлетвореността им от използването на продуктите.

Всички отклонения от регламентирания в процедурните документи ход на процесите се отразяват в съответните документи, отговорните длъжностни лица ги анализират и предприемат действия за отстраняването им. Резултатите от анализа се използват като

Раздел 9	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	ОЦЕНЯВАНЕ НА РЕЗУЛТАТНОСТТА	Стр.	52/87

входни данни при определяне на области за подобряване, както и за преглед от ръководството.

Наблюдението и измерването се прилагат при:

- оценяването на удовлетвореността на клиентите;
- провеждането на вътрешни одити;
- протичащите процеси;
- произвежданите продукти.

Наблюдение и измерване се извършват с цел определяне на области за подобряване на функционирането на СУК и цялостната дейност на Дружеството.

9.1.3.1 Наблюдение и измерване на процесите

За да бъде провеждано наблюдение и измерване на процесите, е необходимо да се премине през следните етапи:

- определяне на критерии за ефикасност;
- определяне на подходящи методи за наблюдение и контрол;
- провеждане на наблюдение, измерване и контрол;
- анализ на резултатите и предприемане на коригиращи действия.

Изборът на критериите за оценяването на основните групи процеси зависи от особеностите на тези групи процеси.

За процесите *Отговорност на ръководството* (процеси по управление) изборът е свързан с проверка на:

- наличие на адекватна фирмена политика;
- наличие на общи и конкретни цели;
- реализиране на отговорностите;
- годишни резултати от бизнеса.

Оценяването на процеси *Осигуряване на ресурси* е свързано с проверка на:

- заобикалящата среда за изпълнение на процесите, която трябва да стимулира постигането на по-добри резултати;
- инфраструктурата;
- ефикасността и ефективността на работата с персонала.

Оценяването на процеси *Създаване на продукт* е свързано с проверка на:

- резултатите от маРКетинговата дейност, способстващи за разширяване на дейностите и увеличаването на обема на продажбите;
- технологичните възможности за доставка на продукти;
- удовлетвореността на клиента;
- разходи за отстраняване на допуснати несъответствия;
- постигнати бизнес-резултати.

Оценяването на процеси *Анализ, измерване, подобряване* е свързано с проверка на:

- ефикасността на системата за вътрешни одити;
- ефикасността на използването на информацията от рекламации;

Раздел 9	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	ОЦЕНЯВАНЕ НА РЕЗУЛТАТНОСТТА	Стр.	53/87

- ефикасността на коригиращите мерки.

Критериите за ефикасността на отделните процеси са посочени в съответните процедурни документи. Оценките по някои от критериите може да са на основата на обективни (измерени, или получени като данни) показатели. При оценяване на процесите, в зависимост от конкретния процес, се използва:

- оценяване според качеството на изпълнението;
- самооценка;
- други методи.

При метода *Оценяване според качеството на изпълнението* е необходимо:

- да се определят критериите, по които ще бъде оценявано изпълнението;
- да се определи тегловния коефициент на всеки критерий;
- да се определят степените за оценяване;
- да се разработи матрица за условията.

За да бъде извършена *самооценка* е необходимо да се премине през няколко етапа:

- разработване на въпросник за самооценка;
- разработване на таблица за оценяване на резултатите;
- провеждане на самооценката.

Събраната информация от оценяването се използва при преглед от Ръководството относно:

- получаване на актуална информация за състоянието на системата;
- отчитане на ефикасността на процесите;
- разкриване на възможности за подобрения.

9.1.3.2 Наблюдение и измерване на продукта/услугата

Спецификите на фирмената дейност изискват дейностите за наблюдение и измерване на продукта да са вградени като част от основния процес на производство, доставка и продажба. Поради това тези дейности са регламентирани в съответните процедури.

9.2 ВЪТРЕШЕН ОДИТ

Планирането, провеждането, оценяването и документирането на проверките на СУК и на процесите, необходими за функционирането ѝ, с цел независимо оценяване на силните и слаби страни са регламентирани в РК 09.02.00 *Вътрешни одити*.

В Дружеството периодично се провеждат вътрешни одити, които имат за цел да осигурят информация за това дали системата за управление на качеството:

- съответства на изискванията на БДС EN ISO 9001:2015 и на изискванията на Дружеството;
- се прилага ефикасно и се поддържа актуална.

Одитите се провеждат съгласно утвърдена от Управителя Програма за одит. В програмата се определя, колко често ще се провеждат вътрешни одити и за кои процеси, като се отчита какви са рисковете, колко често се изпълнява процесът, екологичната му значимост, колко е развит или сложен, какви са измененията. Програмата за одит отчита важността на

Раздел 9	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	ОЦЕНЯВАНЕ НА РЕЗУЛТАТНОСТТА	Стр.	54/87

съответните процеси, измененията, които влияят на Дружеството и резултатите от предишни одити.

Вътрешните одити се провеждат по предварително определени критерии и обхват. Критериите се определят чрез конкретните стандарти или изисквания за дейността, а обхватът може да включва конкретни отдели (звена), продукти, процеси или съоръжения. Чрез прилагането на процедура 09.02.00 *Вътрешни одити*, Дружеството гарантира, че подбора на одитори и извършването на самия одит осигуряват обективност и безпристрастност на процеса на одита.

Вътрешните одити се провеждат:

- съгласно програмата за одит;
- при изменения в организационната структура и в дейността на Дружеството;
- при получаване на сигнали и рекламации от клиентите;
- при контролни одити от сертифициращата организация;
- при други причини, свързани с качеството на извършваните дейности;
- по нареждане на ръководното (извънпланови одити)

МК изготвя годишна *Програма за вътрешни одити по качеството*, която се утвърждава от Управителя. В нея се залагат проверки за определяне съответствието на определените и документирани изисквания на СУК.

Допуска се провеждането на извънредни одити по преценка на ръководството, като причините се отбелязват в програмата.

Основания за провеждане на извънредни вътрешни одити могат да бъдат:

- констатирани значими несъответствия от предишен одит;
- рекламации и оплаквания от клиенти;
- промени в технологията на работа;
- промени в използваното производствено оборудване;
- констатирани несъответствия при прегледа на ръководството.

При определяне на одиторския екип трябва да бъде спазено изискването за обективност и независимост на одитирането. Одиторите не могат да одитират собствената си дейност.

Водещият одитор:

- подготвя и предлага за утвърждаване на МК *План за вътрешен одит*;
- уведомява отговорниците на одитираните звена за обхвата на одита най-малко 3 работни дни предварително.

План за вътрешен одит включва следните записи:

- цел на одита;
- одиторски екип;
- одитиран обект;
- време за провеждане на одита;
- необходими действия за подготовка;
- организация на провеждане;
- документиране.

Раздел 9	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	ОЦЕНЯВАНЕ НА РЕЗУЛТАТНОСТТА	Стр.	55/87

Подготовката на одита включва преглед на съответните процедурни документи, предварително проучване за съществуващи или потенциални несъответствия, подготовка на въпросници и др.

Водещият одитор трябва своевременно да уведоми отговорниците на одитираните обекти за провеждането на одита.

Доказателства се събират чрез:

- проверка на документи;
- наблюдение на дейности;
- наблюдение на условия и изисквания;
- провеждане на одити.

За всяко констатирано несъответствие одиторите съставят *Протокол за несъответствие*, в който отговорникът на одитирания обект предлага коригиращи действия.

Водещият одитор обобщава забелязаните несъответствия в *Доклад от вътрешен одит* и заедно с протоколите за несъответствие ги предава на МК. След запознаване с доклада МК съгласува предложените коригиращи действия като определя срок за изпълнение и отговорник за изпълнението. В случай, че забелязаните несъответствия са лесно отстраними, те се отстраняват чрез незабавна корекция. При несъответствия, за отстраняването на които са необходими по-сложни действия, координация и намеса на Управителя, се предприемат коригиращи действия според изискванията на РК 10.02.00 *Управление на несъответствия и коригиращи действия*.

След изтичане на определения срок одиторът извършва проверка относно обема и ефикасността от изпълнение на предписаните коригиращи действия. МК закрива несъответствието в съответния раздел на Протокола. Всички документи за проведените вътрешни одити се съхраняват от него.

След завършване на вътрешен одит, резултатите се докладват на ръководството от одитора. При наличие на проблеми и несъответствия се предприемат незабавно подходящи действия за отстраняване на проблема/ несъответствието или за премахване на причината за тях. Провеждането на одитите и документирането на резултатите от тях, се извършва съгласно регламентите на процедура РК 09.02.00 *Вътрешни одити*. Ръководството на Дружеството осигурява всички условия за безпроблемно провеждане на одитите.

Отговорникът на СУК, на базата на резултатите от одити, изготвя ежегодно обобщена информация за резултатите от вътрешните одити и за ефикасността на осъществените корекции или коригиращи действия. Тази информация е част от входната информация, служеща на ръководството за периодична цялостна оценка на ефикасността на СУК при провеждания преглед от ръководството.

9.3 ПРЕГЛЕД ОТ РЪКОВОДСТВОТО

Ръководството на Дружеството осъществява преглед на въведената СУК, за да осигури, че тя винаги ще е:

- пригодна - дали е подходяща за нейната цел;
- адекватна – дали тя все още е достатъчна;
- ефикасна – дали тя все още постига предполагаемите резултати;
- в съответствие със стратегията на Дружеството.

Прегледът от ръководството се извършва поне един път годишно.

Раздел 9	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	ОЦЕНЯВАНЕ НА РЕЗУЛТАТНОСТТА	Стр.	56/87

9.3.1 Общи полжения

Прегледът на ръководството се прави с цел да се установи:

- дали Системата за управление на качеството функционира правилно;
- дали програмата за вътрешни одити е ефективна;
- дали изискванията на клиента са задоволени;
- дали установените цели по качеството са достигнати;
- дали мениджърските решения съответстват на политиката;
- дали Системата за управление на качеството трябва да бъде променена;
- дали Системата за управление на качеството осигурява данни, които да подпомагат вземането на управленски решения;
- какви са възможностите за подобрения.

9.3.2 Входни елементи за прегледа от ръководството

На заседание на ръководството, насрочено със заповед на Управителя, Ръководството разглежда информация, предоставена от отговорниците на процеси и оценява:

- изпълнението на решения от предишни прегледи от ръководството;
- промени в:
 - външни и вътрешни въпроси, свързани с СУК;
 - потребности и очаквания на заинтересованите страни, включително задълженията за спазване;
 - рисковете и възможностите.
- Информация от клиентите и други заинтересовани страни за съответствието на продуктите и услугите;
- външни и вътрешни обстоятелства, които са свързани с СУК;
- адекватността (съответствието) на ресурсите;
- ефикасността на предприетите действия за овладяване на рисковете и възможностите;
- възможностите за постоянно подобряване;
- информация за резултатността и ефикасността на СУК, включително и тенденции за:
 - удовлетвореността на клиентите и обратна информация от заинтересованите страни;
 - нивото на изпълнение на измеримите цели по качеството;
 - резултатите от изпълнението на процесите и съответствието на продуктите и услугите;
 - несъответствията и коригиращите действия
 - резултатите от наблюдение и измерване;
 - резултатите от вътрешните одити;
 - резултатността на външни доставчици.

Възможно е и включване на допълнителни входни елементи, например: усвояване на нови продукти, финансови резултати, нови бизнес възможности, изисквания на заинтересовани

Раздел 9	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	ОЦЕНЯВАНЕ НА РЕЗУЛТАТНОСТТА	Стр.	57/87

страни и други, за да се определи дали Дружеството постига предвидените резултати. Входните елементи се използват за определяне на тенденции, за да се вземат решения и да се предприемат действия, свързани със СУК.

Мениджърът по качеството подготвя всички документи, необходими за прегледа.

Входните данни, по които се оценява ефикасността на СУК, включват:

- документи и записи от проведени вътрешни одити;
- резултати от функционирането на процеси;
- резултати от съответствието на продукта;
- резултати от проблеми, докладвани по друг начин;
- резултати от предишни прегледи на ръководството;
- документи за оценяване задоволяването на потребностите на клиента;
- резултати от преглед на политиката и целите по качеството;
- резултати от проведени коригиращи действия;
- възможности за подобрения.


9.3.3 Изходни елементи от прегледа от ръководството

На заседанието на ръководството се разглеждат данните за входните елементи предоставени от отговорниците на процеси. В протокол от заседанието, ръководството взема решения и определя действията относно:

- възможностите за подобряване;
- всяка необходимост от изменения в СУК;
- необходимостите от ресурси;
- дейности за постигане на целите по качеството.

МК предоставя копие от протокола на длъжностните лица, имащи задължения за изпълнение на решенията и контролира тяхното изпълнение. При следващия преглед от ръководството, МК предоставя информация за състоянието на изходните елементи.

Цялата ДИ от прегледа от ръководството се съхраняват от МК съгласно П1 Управление на документираната информация.

 ТЕХНОЛОГИИ	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	БДС EN ISO 9001:2015		
	Раздел 10 ПОДОБРЯВАНЕ	Стр.	58/87
		Дата на изд./изм.	18.09.2017

10.1 ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Дружеството определя и избира възможностите за подобряване и предприема всички необходими действия за изпълнение на изискванията на клиентите, за повишаване на тяхната удовлетвореност и за постигане на очакваните резултати на СУК.

Тези възможности и действия включват:

- подобряване на продуктите и услугите, за да се изпълнят изискванията и да се отчитат бъдещи потребности и очаквания на клиентите;
- коригиране, предотвратяване или намаляване на нежелани въздействия;
- подобряване на резултатността и ефикасността на СУК.

10.2 НЕСЪОТВЕТСТВИЕ И КОРИГИРАЩО ДЕЙСТВИЕ

10.2.1 Несъответствие

Управлението на продукт, който не съответства на изискванията се извършва, за да се изключи умишлената или неумишлената му употреба в по-късни етапи на производство и е регламентиран в РК 10.02.00 *Управление на несъответствия и коригиращи действия*.

Независимо от взетите мерки, могат да възникнат несъответстващи продукти,

- породени от доставени некачествени продукти и материали;
- породени от допуснати грешки при търговската дейност;
- грешки при комплектоване на продукта за експедиция;
- в условия на реална експлоатация при клиента.

Информацията за установени несъответствия при закупуването се използва при оценяване на доставчиците. Външният доставчик се уведомява и след уточняване на причините за допуснатото несъответствие, ако е необходимо, се изключва от базата данни за утвърдени доставчици и от него не се купуват нови количества.

Документирането на несъответствията и разпорежданията с тях трябва да осигурява информация за процеса на анализ на причините и да посочва възможности за подобряване.

В зависимост от мястото на установяване на несъответствието отговорност за оценяването и прегледа му носят съответните ръководители, които:

- изясняват същността на проблема;
- изясняват на причините за появата на проблема;
- оценяват тежестта на проблема;
- предлагат решение за разпореждане.

Решение за разпореждане с несъответстващия продукт вземат Мениджърът по качеството и/или Управителят и Ръководител договор. При оценяването трябва да се имат предвид историята на несъответствието и предишен опит - може предходните предприети действия да не са дали очаквания резултат.

Информацията за несъответствия се ползва като вход за преглед от ръководството – възможности за подобряване и/или необходимост от допълнителни ресурси.

Раздел 10	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	ПОДОБРЯВАНЕ	Стр.	59/87

Когато е взето решение за корекция или доработка на продукта, той подлежи на допълнителен контрол съобразно изискванията. По-нататъшната му употреба е възможна само след положителни резултати от контрола.

Информацията, свързана с проявили се несъответствия, трябва да се използва при:

- анализ на причини за поява на несъответствия;
- предприемане на превантивни действия;
- предприемане на коригиращи действия;
- възможности за подобряване

и е база за вземане на управленски решения при преглед от Ръководството.

10.2.2 Коригиращи действия

Редът и отговорностите за предприемане на коригиращи действия са регламентирани в РК 10.02.00 *Управление на несъответствия и коригиращи действия*.

Необходимост от прилагане на коригиращи действия може да възникне следствие на информация за продуктите, процесите и системата.

Всеки компетентен сътрудник може да предлага коригиращи действия за отстраняването на несъответствия и/или причините за появата им.

За ефективното отстраняване на причините за несъответствията е необходимо:

- да се дефинира проблема - да се опише точно като същност, време, местоположение и опасност от разпространение;
- да се събере допълнителна информация за проблема;
- да се анализират възможните причини;
- да се отстранят.

Когато несъответствието е в резултат на одит, проблемът е ясно и точно определен от одитора като неизпълнение на определено изискване.

Коригиращи действия се предприемат когато:

- е постъпило предложение за коригиращо действие за подобрене или промяна в технологията на работа;
- има рекламация от клиент;
- има повтарящи се несъответствия;
- има констатирани значителни несъответствия по време на одити;
- коригиращи действия са препоръчани след преглед от ръководството.

Управителят е в правото си да прецени целесъобразността от по-нататъшни действия и да разпорежи извършването на корекция (ако проблемът е ясен и не се нуждае от обсъждане) или провеждането на коригиращи действия. След провеждане на коригиращо действие МК извършва оценка на ефикасността.

Всички документи, свързани с планиране, осъществяване и контрол на проведеното коригиращо действие се съхраняват при МК. Резултатите от проведените коригиращи действия трябва да се използват при преглед от ръководството на СУК.

Раздел 10	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	ПОДОБРЯВАНЕ	Стр.	60/87

10.3 ПОСТОЯННО ПОДОБРЯВАНЕ

Дружеството се стреми постоянно да подобрява:

- пригодността на СУК – дали е подходяща за нейната цел;
- адекватността на СУК – дали тя все още е достатъчна;
- ефикасността на СУК – дали тя все още постига предполагаемите резултати;

За определяне съществуването на необходими или възможности, които да бъдат разгледани като част от постоянното подобряване, ръководството взема предвид резултатите от анализа и оценяването, както и изходните елементи от прегледа от ръководството.

Подобренията са насочени към постигане, запазване и повишаване удовлетвореността на клиентите от дейностите на Дружеството.

Постоянното подобряване се осигурява чрез планиране, реализиране, контролиране и съответно прилагане, при необходимост, на корекции и коригиращи действия. В Дружеството са установени регламенти за подобряване на процесите на СУК, включително на политиката и целите по качеството, на резултатността на вътрешните одити, на ефикасността на прилаганите коригиращи действия.

В резултат от дейностите за постоянно подобряване, се отчита напредъка в резултатността и ефикасността на СУК.

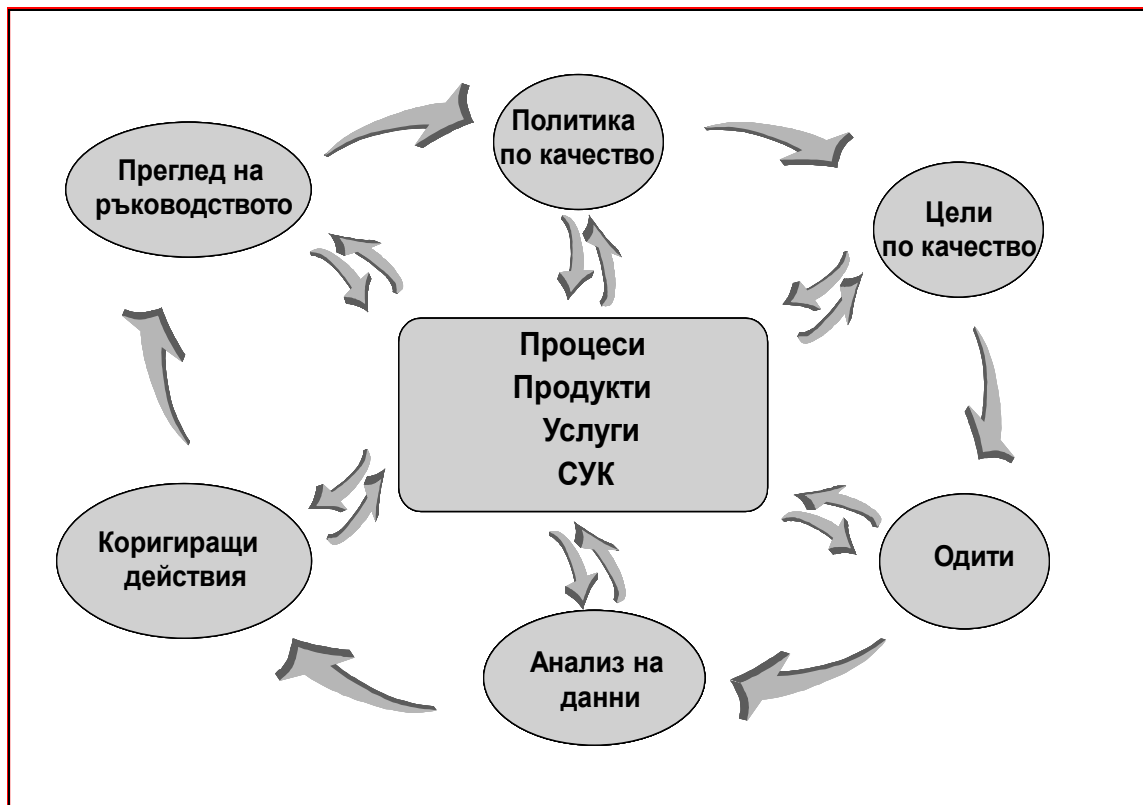
В рамките на прегледа от ръководството се оценява ефикасността на СУК, определят се новите цели и възможностите за по-нататъшно подобряване на системата.

Моделът на постоянното подобряване се основава на цикъла PDCA и се реализира посредством седем стъпки:

- *Идентифициране на възможността за подобряване.* Целта е да се избере подходящ процес за подобряване на базата на плановете и приоритетите на организацията. Полезен инструментариум са процесограми, контролни карти, органиграми, които да показват защо е избран даден процес и как точно подобрението му ще способства за постигането на целите на организацията.
- *Описване на процеса с конкретни данни.* Целта е да се избере проблем и да се постави задача, като се определи точният обхват от дейности, необходими за реализиране на процеса на подобряване. Според необходимостта могат да се използват различни методи, като чек-листи, диаграми на Парето, хистограми, процесограми, контролни карти и др.
- *Анализ на данните.* Целта е да се идентифицират причините и вниманието да се съсредоточи върху тях, а не върху симптомите. Могат да се използват методи като Диаграмата на Ишикава (Рибена кост), диаграми на разсейването, Парето-диаграми, хистограми и др.
- *Предприемане на действие.* Целта е да се планират и извършат действия за коригиране на причините за несъответствията.
- *Проверка на резултатите.* С тази стъпка се проверява дали предприетите действия са били ефективни за постигане на желаната цел. Отново се извършват действията, чрез които е идентифицирана възможността за подобряване. Използват се, в зависимост от необходимостта, диаграми, процесограми, контролни карти и др., които демонстрират състоянието на данните преди и след подобряването.
- *Задържане на постигнатото равнище.* Постигнатото подобрение се документира в съответните документи и става част от ежедневните оперативни дейности;

Раздел 10	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	ПОДОБРЯВАНЕ	Стр.	61/87

- *Планиране на бъдещи подобрения.* Тази стъпка позволява да се направи преглед на постигнатото, да се планират действия относно останали нерешени проблеми, с което се осъществява процесът на непрекъснато подобряване.



Фиг. 10.1 Последователност на действията при постоянно подобряване

Внедряването на подобрения трябва да става процес по процес, стъпка по стъпка, но се следи цялостния ефект върху организацията.


При организиране на подобренията се спазват няколко основни принципа:

- принцип на разбиване на части;
- принцип на последователното решаване;
- принцип на производствените задачи;
- принцип на цялостното решаване.

При анализиране на основните причини за несъответствия и проблеми се взема предвид наличната информация, получена чрез документи от одити, технологичната документация, провеждания контрол и отзиви от клиенти, ползвали продуктите при реални условия.

СВЪРЗАНИ ДОКУМЕНТИ

- РК 09.02.00 *Вътрешни одити*
- РК 10.02.00 *Управление на несъответствия и коригиращи действия*


 ТЕХНОЛОГИИ	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО БДС EN ISO 9001:2015	Версия	01	
	РАЗДЕЛ 11 ВЪНШНИ И ВЪТРЕШНИ ОБСТОЯТЕЛСТВА	ПРИЛОЖЕНИЕ 1	Стр.	62/87
		Дата на изд./изм.	18.09.2017	

Външни обстоятелства	Влияние върху СУК	Рискове, свързани с външните обстоятелства
Законови и нормативни изисквания Национално законодателство, европейски директиви	- Промени в изискванията за качество на предоставяните продукти/услуги; - Нови задачи и допълнителен разход на ресурси; - Отговорности на пряко ангажирани лица.	- Необходимост от допълнителни обучения; - Нарушаване на срокове за изпълнение; - Компроментиране на доверието в Дружеството.
Пазарни условия Извършване на хонорирани услуги Ниска степен на възнаграждение на служителите	- Чести промени в експертния състав на Дружеството. - Повишена степен на натовареност на персонала	- Повишаване на натовареността на отговорните за Системата експерти - Риск от загуба на персонал, поради неудовлетвореност
Общественост медии, научни институции	- Очаквания за качество на услугите; - Необходимост от подобряване и увеличаване на предоставяните услуги	- Вероятно намаляване на качеството на услугите; - Недостатъчни резултати от предоставяните услуги
Конкуренция	Активизация на конкуренцията, промяна на сроковете за изпълнение към намаляване	- Вероятно намаляване на качеството на услугите; - Недостатъчни резултати от предоставяните услуги

Вътрешни обстоятелства	Влияние върху СУК	Рискове, свързани с вътрешните обстоятелства
Служители Квалифицирани служители; Нисък интерес от страна на новозавършили студенти.	Познания; Способности; Постижения; Удовлетвореност; Система за предложения;	Промени в експертния състав на Дружеството Повишаване на натовареността на служителите на Дружеството, поради напускане на служители;
Управление на оборудването ИТ инфраструктура; Техническа инфраструктура.	Оборудване; Поддръжка / Ремонт; Обучение за работа с оборудването / инструктаж.	Необходимост от възлагане на дейности на външни изпълнители за подобряване/поддържане на капацитета на системите

Раздел 11	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	ВЪНШНИ И ВЪТРЕШНИ ОБСТОЯТЕЛСТВА ПРИЛОЖЕНИЕ 1	Стр.	63/87

Вътрешни обстоятелства	Влияние върху СУК	Рискове, свързани с вътрешните обстоятелства
Фирмена култура Годишни цели по качеството Декларация за ръководството за политиката и целите по качество	Политика по качеството при работа; Модел; Цели по качеството; Етика; Комуникация и информация. Лидерство Сплотеност Екипност при работа	Вероятност за подценяване на важността на дейностите, свързани с поддържане на СУК.
Знания и опит План за обучение на служителите Участие в обучителни курсове Участие в европейски и международни работни групи	Опит от изпълнявани обекти; Архив на база данни и проекти по изпълнявани обекти; Предаване на знанията и опита чрез провеждане на обучения.	Невъзможност за навременно предаване на знания и опит поради напускане/пенсиониране на експерти.

 ТЕХНОЛОГИИ	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	БДС EN ISO 9001:2015		
	Раздел 11 Заинтересовани страни, потребности и очаквания	Приложение 2	Стр.
		Дата на изд./изм.	18.09.2017

Заинтересовани страни	Потребности и очаквания	Рискове, свързани с вътрешните обстоятелства
Потребители Държавни институции; Бизнес-организации; Научни организации; Студенти и докторанти.	Качествено изпълнение на поетите от Дружеството ангажименти; Изпълнение в срок; Отзивчивост при възникнали проблеми.	Повишаване натовареността на служителите с цел изпълнение на нови/допълнителни изисквания; Необходимост от разработване на нови услуги; Намалване на качеството Понижаване на удовлетвореността; Неудовлетвореност на потребители от качеството и бързината на предоставените услуги
Служители	Условия на труд; Професионална реализация и развитие; Сигурност и достатъчност на заплащането на труда; Мотивация чрез допълнително обучение.	Чести промени в експертния състав; Повишаване натовареността на служителите с цел изпълнение на нови/допълнителни изисквания; Невъзможност за навременно предаване на знания и опит поради напускане, пенсиониране на експерти.
Доставчици	Коректни търговски отношения; Коректно възлагане на обществени поръчки; Провеждане на търгове.	Заплахи от забавяне и неспазване на сключени договори с външни изпълнители
Собственик – ТУ-София	Икономическа ефективност; Добра репутация.	Неправилно формулирана комуникация с клиенти.



ТЕХНОЛОГИИ

РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

БДС EN ISO 9001:2015

Версия

01

Раздел 11

Приложение 3

Стр.

65/87

Описание на процесите на СУК в дружеството

Дата на изд./изм.

18.09.2017

№	Процес / отговорен	Входни елементи	Ресурси	Цел на процеса	РИСКОВЕ за недостигане на целта	ДЕЙСТВИЯ за овладяване на рисквете	Индикатори за резултатност	Методи за оценяване	Исходни елементи
УПРАВЛЯВАЩИ ПРОЦЕСИ									
1	Контекст на Дружеството <i>Управител</i>	Информация за положителни и отрицателни събития, факти, условия, договори, нормативни документи	Ръководство служители, време.	Да се определят: - вътрешните и външните обстоятелства, влияят на дейността; - заинтересованите страни, потребностите и очакванията им, влияещи на СУК. Да се наблюдава и проверява информацията за вътрешните и външните обстоятелства, както и за заинтер. страни и изискванията им. Да се определи обхвата на СУК.	Неправилно определени обстоятелства, заинтересовани страни, изисквания или действия. Негативно законово изменение. Динамично изменение на изисквания на заинтер. страна	Стриктно спазване на Регламента. Системна проверка на информацията за вътрешните и външните обстоятелства, за заинтересованите страни и техните изисквания	Определените вътрешни и външни обстоятелства. Определените заинтересовани страни и техните изисквания и очаквания. Определен обхват на СУК.	Чрез вътрешните одити; Чрез оценката при прегледа на СУК от ръководството.	Опис на вътрешните и външните обстоятелства; Опис на заинтересованите страни и техните изисквания. Обхват на СУК.
2	Управление на процесите на СУК <i>Управител</i>	Обхват Изисквания на стандарти и нормативни документи	Ръководство служители, време.	Да се определят: - процесите в Дружеството; - последователност, взаимодействие, цели, рискове, критерии и методи за оценка; - подобряване на процесите.	Неправилно определени процеси. Има процес, който не се прилага	Стриктно спазване на Регламента. Оценяване на процесите за резултатност	Налично описание на процесите и критерии и методи за оценяване. Наличие на оценка на процесите.	Чрез вътрешните одити; Чрез прегледа на СУК от ръководството;	Описание на процеси

Раздел 11	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО			Версия	01
	ОПИСАНИЕ НА ПРОЦЕСИТЕ НА СУК В ДРУЖЕСТВОТО		Приложение 3	Стр.	66/87

№	Процес / отговорен	Входни елементи	Ресурси	Цел на процеса	РИСКОВЕ за недостигане на целта	ДЕЙСТВИЯ за овладяване на рисковете	Индикатори за резултатност	Методи за оценяване	Исходни елементи
3	Лидерство и ангажираност <i>Управител</i>	Организационна структура	Ръководство, служители, време.	<ul style="list-style-type: none"> - Определяне на отговорностите, свързани с ефикасността на СУК - Гарантиране, че СУК е подходяща и ефикасна. - Интегриране изискванията на СУК в бизнеспроцесите. - Осигуряване на ресурси за функциониране на СУК. - Често информира персонала за важността на СУК. 	<ul style="list-style-type: none"> Неправилно определени отговорности, роли пълномощия. Неразбиране от персонала на важността на ефикасна СУК за Дружеството 	<ul style="list-style-type: none"> Стриктно спазване на Регламента. Проява на ангажираност от ръководството. Даване на личен пример. 	<ul style="list-style-type: none"> Наличие на съгласуваност между дейностите, отношенията, поведението и решенията. Наличие на резултати от функционирането на СУК 	<ul style="list-style-type: none"> Чрез вътрешните одити; Чрез прегледа на СУК от ръководството. 	<ul style="list-style-type: none"> Отговорници на процеси. Документация на СУК. Политика по качество. Цели
4	Насоченост към клиента <i>Управител</i>	Изисквания на клиентите и други заинтересовани страни. Пазарни тенденции. Удовлетвореност на клиент.	Ръководство, служители, време. Нормативни документи	<ul style="list-style-type: none"> - Определяне и спазване на изискванията на клиентите и нормативните изисквания. - Определяне и набелязване на действия за рисковете и възможностите, влияещи на съотв.на работата. - Поддържане на фокуса към клиентите 	<ul style="list-style-type: none"> Нарушена комуникация с клиент. Реализиране на риск, който оказва влияние върху съответствието 	<ul style="list-style-type: none"> Двустранен обмен на информация с клиентите при договаряне на изискванията. Намиране на причината и отстраняването ѝ. 	<ul style="list-style-type: none"> Положителни отзиви от клиентите за продуктите. Подобрена комуникация с клиентите. Проучване и прилагане на изискванията на законодателството. 	<ul style="list-style-type: none"> Чрез вътрешни одити; Чрез анализ на положителните отзиви и рекламациите на клиентите; Чрез анализ ръста на обема на дейността 	<ul style="list-style-type: none"> Данни за удовлетвореността на клиент

Раздел 11	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО		Версия	01
	ОПИСАНИЕ НА ПРОЦЕСИТЕ НА СУК В ДРУЖЕСТВОТО		Приложение 3	Стр. 67/87

№	Процес / отговорен	Входни елементи	Ресурси	Цел на процеса	РИСКОВЕ за недостигане на целта	ДЕЙСТВИЯ за овладяване на рисковете	Индикатори за резултатност	Методи за оценяване	Исходни елементи
5	Политика по качеството <i>Управител</i>	Контекст. Обхват на СУК	Ръководство, време.	- Ясно разбиране на контекста, състоянието на системата за управление и изискв-та на заинт. страни. - Политиката да е съвместима със стратегията на ръководството за бъдещето на Дружеството. - Политиката да е оповестена, разбрана и прилагана в Дружеството и да се преразглежда периодично	Политиката не е адекватна на контекста и на изискванията на заинтересованите страни Политиката не е оповестена и разбрана	Преглед на политиката и действия за актуализиране. Подходящо оповестяване на политиката. Действия за разбиране и прилагане на политика.	Подобряване резултатите на Дружеството. Политиката се преглежда периодично	Чрез вътрешните одити; Периодична оценка чрез прегледа от ръководството	Обявена Политика по качество
6	Роли, отговорност, и правомощия <i>Управител</i>	Организационна структура. Стратегия за развитие Компетентност на персонала	Ръководство, служители, време Нормативни документи	- Възлагане на отговорности и правомощия на персонала за дейности, свързани с СУК. - Запознаване с тях и връзките помежду им. - Ангажиране на персонала за постигане на Политиката и целите по качеството и за прилагане, поддържане и развитие на СУК.	Липса или неправилно определени отговорности и пълномощия Не са разбрани от персонала	Преглед и структуриране на отговорностите и пълномощията Разясняване сред персонала	Наличие на разгласена Организационна структура и Длъжностни характеристики с определени и огласени отговорности във връзка със СУК.	Чрез вътрешните одити; Периодична оценка чрез прегледа от ръководството	Организационна структура Длъжн. Характеристики, РУ, процедури на СУК

Раздел 11	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО			Версия	01
	ОПИСАНИЕ НА ПРОЦЕСИТЕ НА СУК В ДРУЖЕСТВОТО		Приложение 3	Стр.	68/87

№	Процес / отговорен	Входни елементи	Ресурси	Цел на процеса	РИСКОВЕ за недостигане на целта	ДЕЙСТВИЯ за овладяване на рисковете	Индикатори за резултатност	Методи за оценяване	Исходни елементи
7	Овладяване на рисковете и възможностите <i>Управител</i>	Контекст Изисквания на заинтересовани страни Обхват на СУК	Ръководство, служители, време. Нормативни документи	Определяне на факторите, които влияят на постигането на целите на др-то. Възприемане на <i>Мислене, базирано на риска</i> за всеки отделен процес	Наличие на рискове, които не са определени и няма действия за овладяването им	Преглед и повторен анализ на вероятните рискове за постигане на планираните резултати на Дружеството	Извършени действия за превенция. По-добро извършване на дейностите и подобряване начина на работа.	Чрез вътрешните одити; Анализ на резултатността на процесите при прегледа от ръководството	Опис на процесите
8	Цели по качеството <i>Управител</i>	Контекст Изисквания на заинтересовани страни Политика Стратегия Обхват на СУК	Ръководство, служители, време. Политика	Определяне на цели по качеството за цялото дружество, както и задачи за постигането им, които да са цели за съответните процеси.	Липса на цели Определените цели не са адекватни на политиката и контекста Целите не са конкретни	Действия за определяне на конкретни цели. Преглед на целите и актуализация	Наличие на определени, оповестени и разбрани цели по качеството за Дружеството и за процесите	Чрез вътрешните одити; Периодична оценка чрез прегледа от ръководството	Обявени цели по качество
9	Планиране на измененията <i>Управител</i>	Контекст; Изисквания на заинтересовани страни Резултати от набл. и изм. Преглед на рискове и възможности	Ръководство, служители, време.	Да се предотвратят нежелани последствия при промяна и след нея. Да се осигури, че промените се управляват при внедряването им. Да се оценят онези промени, които могат да окажат влияние върху съответствието на продуктите и услугите	Нежелани последствия при реализирана промяна	Действия за ограничаване на негативното влияние, възникнали при реализирането на промяната	Осъществени промени. Оценка влиянието на промените	Чрез вътрешните одити; Преглед от ръководството	Преглед от ръководство; Бизнес план

Раздел 11	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО		Версия	01
	ОПИСАНИЕ НА ПРОЦЕСИТЕ НА СУК В ДРУЖЕСТВОТО		Приложение 3	Стр. 69/87

№	Процес / отговорен	Входни елементи	Ресурси	Цел на процеса	РИСКОВЕ за недостигане на целта	ДЕЙСТВИЯ за овладяване на рисковете	Индикатори за резултатност	Методи за оценяване	Исходни елементи
ПОДДЪРЖАЩИ ПРОЦЕСИ									
10	Човешки ресурси, знания, компетентност и осъзнаване <i>Управител</i>	Политика Стратегия Обхват на СУК	Ръководство, служители, време.	- Осигуряване на квалифициран и обучен персонал за ефикасното функциониране на СУК и процесите. - Информирание на персонала за: - Политика и цели по качеството; - Важността на техния принос и последствията при неспазване на изискванията	Неквалифицирани служители. Недостатъчен брой служители Наличие на несъответствия поради неквалифициран персонал. Неосъзнаване на СУК.	Преглед на квалификацията. Обучения. Наемане на квалифициран персонал. Информирание на персонала за важността на СУК.	Намаляване броя на несъответствията поради недостатъчна квалификация на персонала. За всяка дейност- нужната компетентност. Персоналът осъзнава ролята на СУК.	Анализ на причините за несъответствията, настъпили поради ниска квалификация на персонала. Проучване на рекламациите. Проверки за знания и информираност след обучението.	Длъжностни характеристики План за обучения
11	Инфраструктура <i>Управител</i>	Бизнес план План за изпълнение на дейностите	Ръководство, служители, време.	- Осигуряване, подобряване и поддържане на инфраструктурата за гарантиране изпълнението на целите; - Намаляване разходите от престой или некачествени дейности поради аварийни ремонти;	Аварийен отказ на критична инфраструктура	Компенсиране с останалото оборудване	Недопускане забавяне или неизпълнение на работи, поради неправно оборудване; Намаляване броя на аварийните ремонти; Намаляване разходите за енергия и материали.	Оценка на причините за аварии и извършените извънпланови ремонти. Анализ на финансови резултати.	План за периодич прегледи инфраструктурата

Раздел 11	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО		Версия	01
	ОПИСАНИЕ НА ПРОЦЕСИТЕ НА СУК В ДРУЖЕСТВОТО		Приложение 3	Стр. 70/87

№	Процес / отговорен	Входни елементи	Ресурси	Цел на процеса	РИСКОВЕ за недостигане на целта	ДЕЙСТВИЯ за овладяване на рисковете	Индикатори за резултатност	Методи за оценяване	Исходни елементи
12	Заобикаляща среда за изпълнение на процесите <u>Управител</u>	Бизнес план Политика Стратегия	Ръководство, служители, инфраструктура, време.	Създаване и поддържане на безопасна и здравословна среда, отговаряща на нормативните изисквания. Създаване на заобикалящата среда за изпълнение на процесите, осигуряваща изпълнението на целите. Удовлетвореност на персонала от заобикалящата среда, в която работи.	Спиране на дейността поради лоша заобикаляща среда	Коригиране на проблема.	Намаляване на трудовите злополуки и професионални заболявания на персонала спрямо предходни периоди. Намаляване на текучеството, дължащо се на лоши условия на труд.	Анализ и оценка на рисковете на работните места. Анализ на трудовите злополуки. Анализ на причините довели до напускане по желание на работник.	Оценка на риска. Анализ за текучеството.
13	Ресурси за наблюдение и измерване <u>Управител</u>	Бизнес план Изисквания за изпълняваните дейности	Ръководство, служители, инфраструктура, време.	Осигуряване на достоверни резултати от наблюдението при осъществяване на дейностите чрез обезпечаване и използване на подходящи, поддържани в изправност РНИ	Отказ в работата на РНИ	Мерки за корекция	Недопускане на права и предаване на несъответстващи продукти или услуги, поради използване на неподходящи и неправилни ресурси за наблюдение и измерване	Чрез провеждане на периодични проверки на ресурсите за наблюдение; Чрез оценка за правилен избор на подходящи РНИ.	Списък на РНИ План за проверка

Раздел 11	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО			Версия	01
	ОПИСАНИЕ НА ПРОЦЕСИТЕ НА СУК В ДРУЖЕСТВОТО			Приложение 3	Стр. 71/87

№	Процес / отговорен	Входни елементи	Ресурси	Цел на процеса	РИСКОВЕ за недостигане на целта	ДЕЙСТВИЯ за овладяване на рисковете	Индикатори за резултатност	Методи за оценяване	Исходни елементи
14	Обмен на информация <u>Управител</u>	Изисквания на заинтересовани страни Политика	Участници в обмена на информация Средства за комуникация	Осигуряване на ясно и точно предаване на информация (вътрешно и външно) за ефикасно функциониране на СУК	Нарушена комуникация	Поправяне на повредения канал за комуникация или намиране на друг.	Липса на несъответствия поради лоша комуникация Вреди за Дружеството от липсваща комуникация	Наблюдение и измерване на процесите	Писма, доклади, протокол от оперативки и заседания имейли
15	ДИ <u>МК</u>	Политика Стратегия Обхват на СУК	Ръководство, служители, инфраструктура, време.	Осигуряване на ДИ, необходима за ефикасността на СУК	Липса на необходима за дейността документирана информация	Анализ и създаване или възстановяване на ДИ	Липса на несъответствия поради липсваща или непълна ДИ	Наблюдение и измерване на процесите Вътрешни одити	Писмени процедури, записи и др.
ОСНОВНИ ПРОЦЕСИ									
16	Оперативно планиране и управление <u>Управител</u>	Политика Стратегия Обхват на СУК Бизнес план	Ръководство, служители, инфраструктура, време.	Планиране и прилагане на процесите, необходими за предоставяне на продукти и услуги, удовлетворяващи изискванията. Определяне на целите по качеството, необходимия контрол и на нужните ресурси. Определяне на рисковете и възможностите, вкл. евентуални промени.	Не добре разчетени изисквания или ресурси за дейността. Спиране на дейността или влошаване на качеството	Спешно набавяне на необходими ресурси. Определяне на пропуснати изисквания и прилагането им в дейността	Наличие на регламентирани процеси за извършваните дейности. Наличие на поставени цели за развитие на Дружеството. Наличие на определени рискове и възможности Наличие на необходимите ресурси	Вътрешни одити Преглед от ръководството Надзорни одити от серт. орган	Процедури; Цели; Договори доставчик

Раздел 11	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО		Версия	01
	ОПИСАНИЕ НА ПРОЦЕСИТЕ НА СУК В ДРУЖЕСТВОТО		Приложение 3	Стр. 72/87

№	Процес / отговорен	Входни елементи	Ресурси	Цел на процеса	РИСКОВЕ за недостигане на целта	ДЕЙСТВИЯ за овладяване на рисковете	Индикатори за резултатност	Методи за оценяване	Исходни елементи
17	Изисквания за продуктите и услугите <i>Управител</i>	Изисквания на клиентите. Информация за предлаганите продукти и услуги. Собственост на клиента	Ръководство, служители, средства за комуникация време.	Пълно удовлетворяване на клиентите от дейностите на фирмата, които са съобразени с техните изисквания и със законодателството. Привличане на нови клиенти.	Нарушаване на комуникацията	Използване на алтернативен канал за комуникация	Положителни отзиви от клиентите продуктите и услугите. Подобрена комуникация с клиентите. Проучване и прилагане на изискванията на законодателството.	Чрез вътрешни одити; Чрез анализ на положителните отзиви и рекламациите на клиентите; Чрез анализ ръста на обема на дейността	Брошури, интернет сайт, Данни за рекламата и
18	Проектиране и разработване <i>Управител</i>	Изисквания и идеи на клиентите. Законови изисквания. Налични ресурси. Информация за предлаганите продукти и услуги.	Ръководство, служители, време.	Да се развият идеи и изисквания на клиентите за даден продукт или услуга и да се подготви за изпълнение	Новия проект да е на загуба	Анализ на ситуацията и търсене на вариант за правяне на проекта, така, че да удовлетворява изискванията	Удовлетвореността на клиентите от новите продукти и услуги Увеличение на приходите от новите проекти.	Анализ на удовлетвореността Анализ на продажбите	Проект за реализиране нови продукти /услуги

Раздел 11	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО		Версия	01
	ОПИСАНИЕ НА ПРОЦЕСИТЕ НА СУК В ДРУЖЕСТВОТО		Приложение 3	Стр. 73/87

№	Процес / отговорен	Входни елементи	Ресурси	Цел на процеса	РИСКОВЕ за недостигане на целта	ДЕЙСТВИЯ за овладяване на рисковете	Индикатори за резултатност	Методи за оценяване	Исходни елементи
19	Управление на процеси, продукти и услуги от външни доставчици <i>Управител</i>	План за изпълнение на заявки и договори. Изисквания на клиентите	Ръководство, служители, време.	Осигуряване на съответстващи продукти/услуги и процеси. Получаване на заявени продукти и услуги	Получаване на несъответстващи на изискванията продукти / услуги и процеси	Комуникация с изпълнителите и/или клиентите за решаване на проблема	Намаляване количеството на несъответствия на получени продукти и услуги	Входящ контрол. Оценка на доставчици. Вътрешни одити	Карта за оценка на доставчици. Анализ на несъответствията от входящ контрол
20	Предоставяне на продукти и услуги <i>Управител</i>	Договори Изисквания за изпълняваните дейности	Ръководство, служители, време.	Протичане на дейностите при контролирани услуги. Изпълнение на договорите в необходимите срокове. Коригиране на възникнали проблеми след доставката.	Неизпълнение на договорни клаузи		Количество на несъответствията. Брой на неизпълнени в срок договори.	Контрол. Оценяване удовлетвореността на клиентите	Анализ несъответствията. Анализ удовлетвореността на клиенти
21	Пускане на продукти и услуги (краен контрол) <i>Управител</i>	Изисквания за предлагания продукт или извършваната услуга	Ръководство, служители, време.	Проверяване на продуктите и услугите за съответствие непосредствено преди предоставянето им на клиентите	Предоставяне на продукт или услуга на клиент, които не съответстват на изисквания	Корекция на проблема и действия за намиране на причината за проблема	Брой на несъответствията	Анализ на несъответствията, открити при краен контрол	Доклад за несъответствията

Раздел 11	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО			Версия	01
	ОПИСАНИЕ НА ПРОЦЕСИТЕ НА СУК В ДРУЖЕСТВОТО		Приложение 3	Стр.	74/87


№	Процес / отговорен	Входни елементи	Ресурси	Цел на процеса	РИСКОВЕ за недостигане на целта	ДЕЙСТВИЯ за овладяване на рисковете	Индикатори за резултатност	Методи за оценяване	Исходни елементи
22	Управление несъответствия изходни елементи <u>Управител</u>	Изисквания за предлагания продукт или извършваната услуга Процедури	Ръководство, служители, време.	Да се предотврати предаването на несъответстващи продукти или услуги на клиентите. Да се идентифицират и управляват несъответствия от краен контрол	Предоставяне на продукт или услуга на клиент, които не съответстват на изисквания	Корекция на проблема Действия за намиране на причината за проблема	Намаляване броя на несъответстващите готови продукти или услуги. Намаляване броя на рекламации от клиенти.	Анализ на установените несъответствия и незабавната им корекция.	Доклад за несъответствията Анкетни карти Корекция процес.

ПРОЦЕСИ ЗА ПРОВЕРКА

23	Наблюдение, измерване, анализ и оценяване <u>Управител</u>	Нормативни и фирмени изисквания Политика	Ръководство, служители, време.	Да се определи постигането на предвидените резултати. Да се определят как ще се осъществява наблюдението, измерването, анализа и оценката, както и необходимите ресурси.	Предоставяне на продукт или услуга на клиент, които не съответстват на изисквания	Корекция на проблема и действия за намиране на причината за проблема	Констатирани несъответствия от проведени одити. Наличие на възможни подобрения след направена оценка	Анализ на установените несъответствия Вътрешни одити Прегледи от ръководството	Писмени процедурни записи и др.
24	Вътрешен одит <u>МК</u>	Нормативни и фирмени изисквания Политика	Ръководство, служители, време.	Проверка на съответствието на внедряване на СУК с изискванията на БДС EN ISO 9001:2015. Предоставяне на обективни доказателства относно функционирането на СУК за даден период. Оценка на положителните и отрицателните страни при протичането на процесите.	Несъответствие с изискване	Корекция на несъответствие и действия за намиране на причината за проблема.	Непрекъснато подобряване на ефикасността на СУК, което е гаранция за поддържане на сертификата. Намаляване броя на констатираните при вътрешни одити несъответствия.	Вътрешни одити Проверка изпълнението назначените коригиращи действия за отстраняване несъответствията.	Доклад от ВО

Раздел 11	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО			Версия	01
	ОПИСАНИЕ НА ПРОЦЕСИТЕ НА СУК В ДРУЖЕСТВОТО			Приложение 3	Стр. 75/87


№	Процес / отговорен	Входни елементи	Ресурси	Цел на процеса	РИСКОВЕ за недостигане на целта	ДЕЙСТВИЯ за овладяване на рисковете	Индикатори за резултатност	Методи за оценяване	Исходни елементи
25	Преглед от ръководство <u>Управител</u>	Политика Стратегия	Ръководство, служители, време.	Проверка и оценка на актуалността, адекватността, ефикасността на СУК и оценка на подобряването и необходимостта от промени на СУК	При прегледа не са обсъдени всички входни елементи съгласно изискванията на ISO 9001:2015	Корекция на проблема и действия за намиране на причината за проблема	Идентифициране на възможностите за подобрене на постиженията. Разгласяване на изх. елементи от прегледа	Чрез вътрешните одити; Чрез одитите на сертифициращата организация;	Протокол изходни елементи от прегледа
ПРОЦЕСИ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ									
26	Несъответствие и коригиращо действие <u>Управител</u>	Изисквания за предлагания продукт или извършваната услуга Процедури	Ръководство, служители, време.	Своевременно идентифициране на доставени несъответстващи стоки и услуги. Изключване възможността клиентът да получи несъответстващи стоки и услуги и неумишленото използване на несъответстващи стоки и услуги	Предоставяне на продукт или услуга на клиент, които не съответстват на изисквания	Корекция на проблема и действия за намиране на причината за проблема	Намаляване броя на несъответстващите стоки и услуги. Намаляване броя на рекламации от клиенти във връзка с предоставени услуги.	Вътрешни одити; Одити на сертифициращата организация;	Доклади Анализи Промени процедур Обучения
27	Постоянно подобряване <u>Управител</u>	Политика Стратегия Резултати от анализ и оценяване и от преглед от ръководство	Ръководство, служители, време.	Осигуряване непрекъснато подобряване на пригодността, адекватността и ефикасността на СУК	Липса на подобрения на продуктите, процесите и услугите. Липса на подобрение в ефикасността на СУК	Корекция на проблема и действия за намиране на причината за проблема	Наличие на подобрения на продуктите, услугите и процесите. Подобрения в резултатността и ефикасността на СУК	Чрез вътрешните одити; Чрез провеждане Прегледа от ръководството	Доклади Анализи Промени в процедур и Обучения

	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	БДС EN ISO 9001:2015		
	Раздел 11 Взаимна връзка между процесите на СУК и изискванията на БДС ISO 9001:2015	Приложение 4	Стр.
		Дата на изд./изм.	18.09.2017

Процеси на ИСУ		Отг.	Клаузи на БДС ISO 9001:2015	ДИ
Управленски процеси (P)				
1.	Контекст на Дружеството (Определяне на обстоятелствата, изисквания на заинт. страни, обхват на ИСУ, процеси)	У	4.1; 4.2; 4.3	Приложение 1; Приложение 2.
2.	Управление на процесите на ИСУ (определяне, последователност, отговорници, оценка, подобряване)	У	4.4	Опис процеси Приложение 3
3.	Лидерство и ангажираност	У	5.1	Политика и цели
4.	Насоченост към клиента	У	5.1.2	Опис процеси Приложение 3
5.	Политика по качеството	У	5.2	Политика
6.	Роли, отговорности и правомощия	У	5.3	Опис процеси Приложение 3
7.	Овластяване на рисковете и възможностите	У	6.1	РУ OD 06.01.00-1 <i>План за овладяване на рисковете и възможностите</i>
8.	Цели по качеството	У	6.2	OD 06.02.00-1 <i>План по целите</i>
9.	Планиране на измененията	У	6.3	РУ
Поддържащи процеси				
10.	Човешки ресурси, знания, компетентност и осъзнаване	У	7.1.2; 7.1.6; 7.2; 7.3	РК 07.02.00
11.	Инфраструктура	У	7.1.3	РУ
12.	Заобикаляща среда за изпълнение на процесите	У	7.1.4	РУ
13.	Ресурси за наблюдение и измерване	У	7.1.5	РУ
14.	Обмен на информация	У	7.4	РУ

Раздел 11	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	Взаимна връзка между процесите на СУК и изискванията на БДС ISO 9001:2015	Стр.	77/87

Процеси на ИСУ		Отг.	Клаузи на БДС ISO 9001:2015	ДИ
15.	Документирана информация	МК	7.5	РК 07.05.00
Основни процеси (D)				
16.	Оперативно планиране и управление	У	8.1	РУ
17.	Изисквания за продуктите и услугите	У	8.2	РУ
18.	Проектиране и разработване	У	8.3	РК 08.03.00-1 РК 08.03.00-2
19.	Управление на процеси, продукти и услуги от външни доставчици	У	8.4	РК 08.04.00
20.	Предоставяне на продукти и услуги	У	8.5	РК 08.05.00-1 РК 08.05.00-2
21.	Пускане на продукти и услуги	У	8.6	
22.	Управление на несъответстващи изходни елементи	У	8.7	РК 10.02.00
Процеси за проверка (C)				
23.	Наблюдение, измерване, анализ и оценяване	У	9.1	РУ, РК 08.05.00-2
24.	Вътрешен одит	МК	9.2	РК 09.02.00
25.	Преглед от ръководството	У	9.3	РУ
Процеси за подобряване (A)				
26.	Несъответствие и коригиращо действие	У	10.1	РК 10.02.00
27.	Постоянно подобряване	У	10.2	РУ

 ТЕХНОЛОГИИ	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	БДС EN ISO 9001:2015		
	Раздел 11 Критерии за оценка ефикасността на функциониране на процесите	Приложение 5	Стр.
		Дата на изд./изм.	18.09.2017

№	ПРОЦЕСИ	КРИТЕРИИ за оценка на ефикасността	Оценка /1-5/
1.	Процеси, свързани с управлението (управление на ДИ, управление на ресурси)	Одобряване на документите за адекватност, преди разпространяването	5
		Преглед, актуализиране /при необходимост/ и ново одобряване	4
		Идентификация на измененията и на валидната версия на документите	4
		Разпространение на актуални версии до съответните абонати	5
		ДИ да е четлива и лесно идентифицируема	3
		Идентификация и управление на разпространението на външните документи	4
		Съхранение, защита и достъпност на ДИ	5
		Осигуряване на ресурсите, необходими за системата	4
		Компетентност на персонала, имащ влияние върху съответствието на услугата: образование; професионално обучение; специфични умения; опит;	5
		Осигуряване на подходящи форми за обучение или др.действия	4
		Оценка ефикасността на предприетите действия за осигуряване на компетентност	4
		Съхраняване на подходящи записи за удостоверяване на компетентността	5
		Резултати от прегледи на СУК от ръководството	4
Подобрения на системата за управление	4		
2.	Процеси, свързани с клиенти и доставчици (комуникация с клиенти/заинтересовани страни, закупуване)	Определяне на изискванията, посочени от заинтересованите страни	5
		Определяне на други изисквания, не посочени от заинтересованите страни	4
		Определяне на приложимите изисквания на нормативните актове	4
		Определяне на допълнителни изисквания, приети за необходими	4
		Преглед на изискванията за продукта /услугата и съхраняване на съответни записи	4
		Потвърждаване на устни изисквания на клиента, преди тяхното приемане	3

Раздел 11	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	Критерии за оценка ефикасността на функциониране на процесите	Приложение 5	Стр. 79/87

		<i>Управление на измененията в изискванията на клиента</i>	5
		<i>Спазване на изискванията на клиентите</i>	5
		<i>Периодичен обмен на информация с клиента</i>	5
		<i>Обработване на обратна информация от клиенти, включително рекламации.</i>	4
		<i>Определяне на критерии за оценка и подбор на външни доставчици</i>	4
		<i>Извършване на оценка, подбор и последващо оценяване на външни доставчици</i>	3
		<i>Съхраняване на записи за резултатите от подбора и оценките</i>	4
		<i>Осигуряване на адекватна предварителна информация за закупуването</i>	3
		<i>Извършване на проверка / верификация на закупен продукт преди употреба</i>	3
		<i>Постъпили оплаквания или жалби от клиенти, относно предоставяните услуги</i>	5
3.	Процеси, свързани с основната дейност	<i>Брой на национални договори/споразумения за продукт/услуга</i>	4
		<i>Брой на международни договори споразумения за продукт/услуга</i>	5
		<i>Брой заявка от клиенти за искане на оферти.</i>	5
		<i>Идентификация на несъответстващ продукт с цел последващо управление</i>	4
		<i>Предотвратяване на неговото непреднамерено използване</i>	4
		<i>Предприемане на действия за отстраняване на несъответствието</i>	5
		<i>Решение за използване, пускане или приемане с отклонения</i>	3
		<i>Действия след доставка или започнало използване на несъответстващ продукт</i>	4
		<i>Повторна проверка на коригиран продукт за доказване на неговото съответствие</i>	4
		<i>Извършване на преглед на несъответствията, включително рекламациите</i>	5
		<i>Определяне на причините за несъответствията</i>	3
<i>Оценяване на необходимостта от предприемане на съответни действия</i>	4		

Раздел 11	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	Критерии за оценка ефикасността на функциониране на процесите	Приложение 5	Стр. 80/87


		<i>Определяне и прилагане на необходимите действия</i>	4
		<i>Оценяване ефикасността на предприетите действия</i>	4
		<i>Съхраняване на записи, свързани с коригиращите действия</i>	4
		<i>Извършване на преглед на несъответствията, включително рекламациите</i>	3
4.	Процеси, свързани с контрола (коригиращи действия, вътрешен одит, наблюдение и измерване)	<i>Определяне на методи за наблюдение и измерване на процесите</i>	3
		<i>Пригодност на процесите за постигане на планираните резултати</i>	3
		<i>Измерване характеристиките на продукта за доказване на неговото съответствие</i>	3
		<i>Съхраняване на доказателства за съответствието с критериите за приемане</i>	3
		<i>Планиране на вътрешните одити през подходящи интервали от време;</i>	5
		<i>Осигуряване на обективност и безпристрастност при провеждане на одитите;</i>	5
		<i>Одиторите да не одитират своята собствена работа;</i>	5
		<i>Одиторите да притежават необходимата компетентност</i>	5
		<i>Прилагане на необходимите корекции и коригиращи действия след одитите;</i>	4
		<i>Последваща проверка на предприетите действия след вътрешен одит;</i>	5
		<i>Съхраняване на записите, свързани с вътрешните одити;</i>	4
<i>Повторяемост на несъответствията или причини за тях</i>	4		

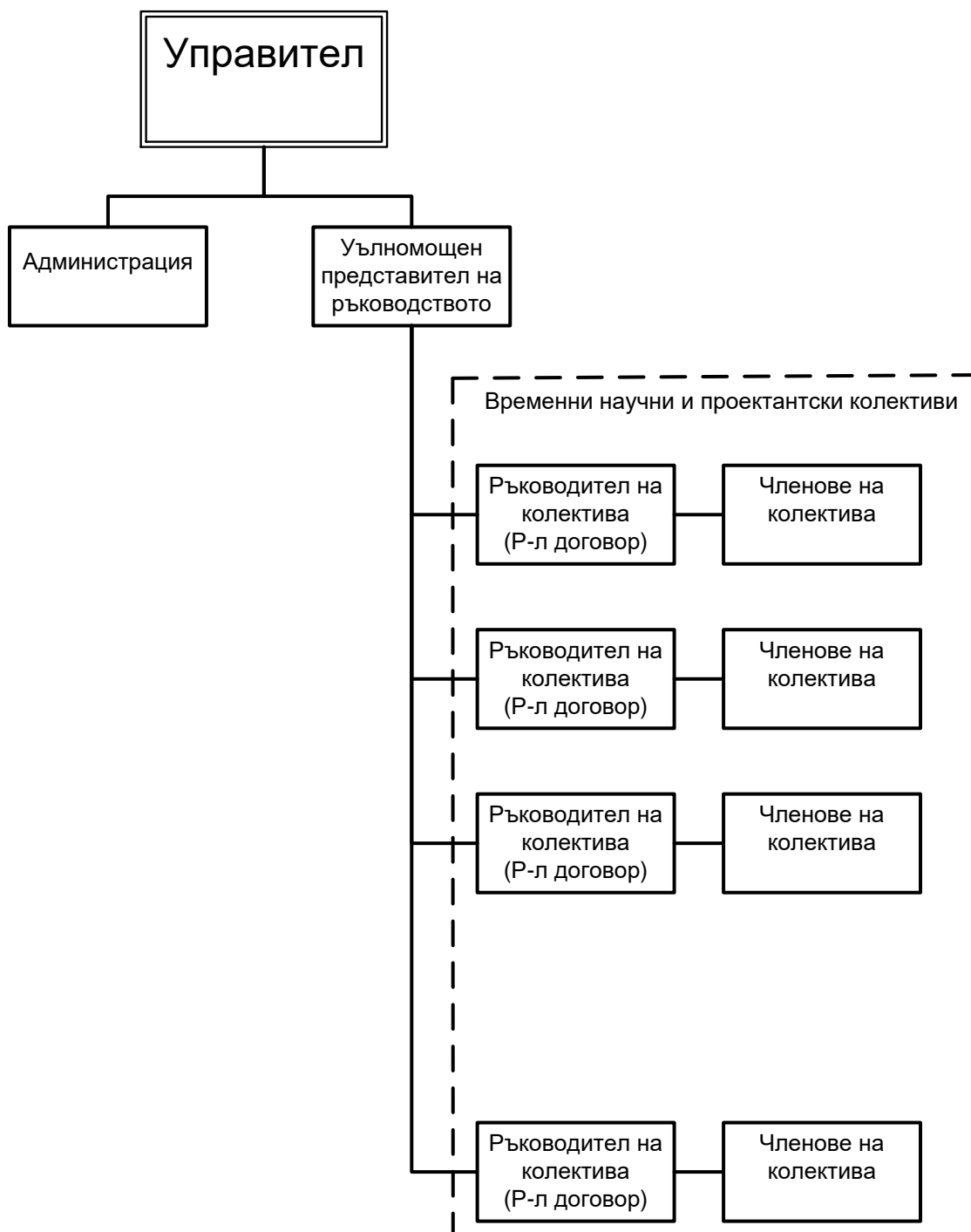
МЕТОДИКА:


Веднъж годишно, преди прегледа на системата от ръководството, се извършва оценка от МК и ръководителите на отдели/дирекции на ефикасността на функциониране на процесите.

Присъжда се оценка от 1 до 5, където 1 е много ниска ефикасност, а 5 - много висока ефикасност.

За процеси, които са получили сборна оценка под 3,50 (сумата от оценките се разделя на броя критерии) се прави предложени към ръководството за тяхното подобряване и са обект на анализ по време на прегледа на системата от ръководството.

	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	БДС EN ISO 9001:2015		
	Раздел 11	Приложение 6.	Стр.
	ОРГАНИЗАЦИОННА СТРУКТУРА	Дата на изд./изм.	18.09.2017



	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО		Версия	01
	БДС EN ISO 9001:2015			
	Раздел 11	Приложение 7	Стр.	82/87
	СПИСЪК НА ДОКУМЕНТИ ОТ СУК (OD 07.05.01-1)		Дата на изд./изм.	18.09.2017


Клауза	Документ	Наименование	Версия	Дата на изд./изм.
		Регламент на СУК	01	18.09.2017
5.2	-	Декларация на ръководството за политика и цели по качеството	01	18.09.2017
7.2	РК 07.02.00	Управление на персонала	01	18.09.2017
	OD 07.02.00-1	Макет на длъжностна характеристика	01	18.09.2017
	OD 07.02.00-2	Служебна бележка за инструктаж-запис	01	18.09.2017
	OD 07.02.00-3	План за обучение	01	18.09.2017
	OD 07.02.00-4	Протокол за проведено обучение	01	18.09.2017
7.5	РК 07.05.00	Управление на ДИ	01	18.09.2017
	OD 07.05.00-1	Списък на документите на СУК	01	18.09.2017
	OD 07.05.00-2	Списък на ползвателите	01	18.09.2017
	OD 07.05.00-3	Матрица за управление на записите	01	18.09.2017
	OD 07.05.00-4	Списък на външни документи		
8.2	РК 08.02.00	Изисквания за продуктите и услугите	01	18.09.2017
	OD 08.02.00-1	Анкетна карта	01	18.09.2017
8.3	-	Проектиране и разработване		
8.3	РК 08.03.00-1	Научни изследвания и създаване на научни продукти	01	18.09.2017
8.3	РК 08.03.00-2	Инженерингова дейност	01	18.09.2017
8.4	РК 08.04.00	Управление на процеси, продукти и услуги от външни доставчици	01	18.09.2017
	OD 08.04.00-1	Карта за първоначална оценка на доставчик	01	18.09.2017
	OD 08.04.00-2	Списък на одобрените външни доставчици	01	18.09.2017
8.5	-	Създаване на продукт/услуга		18.09.2017
8.5	РК 08.05.00-1	Създаване на софтуерни продукти	01	18.09.2017
8.5	РК 08.05.00-2	Измерване, изпитване и контрол на технически параметри	01	18.09.2017
8.5	OD 08.05.00-2	Преглед за комплектност ИИКТП	01	18.09.2017
8.7		Управление на несъответстващи изходни елементи	01	18.09.2017
	РК 10.02.00	Несъответствия и коригиращи действия		
8.7.1	OD 10.02.00-1	Протокол за несъответствие	01	18.09.2017
9.2	РК 09.02.00	Вътрешни одити	01	18.09.2017
	OD 09.02.00-1	Годишна програма за провеждане на вътрешни одити по качеството	01	18.09.2017
	OD 09.02.00-2	Заповед за провеждане на вътрешен одит	01	18.09.2017
	OD 09.02.00-3	План за провеждане на вътрешен одит	01	18.09.2017

Раздел 11	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	Раздел 11 СПИСЪК НА ДОКУМЕНТИ ОТ СУК (OD 07.05.01-1)	Приложение 7 Стр.	83/87


Клауза	Документ	Наименование	Версия	Дата на изд./изм.
	OD 09.02.00-4	Протокол за несъответствие при вътрешен одит	01	18.09.2017
	OD 09.02.00-5	Доклад за проведен вътрешен одит	01	18.09.2017
10.2.2	РК 10.02.00	Управление на несъответствия и коригиращи действия	01	18.09.2017
	OD 10.02.00-1	Протокол за несъответствие	01	18.09.2017
	OD 10.00.02-1	Предложение за коригиращи действия	01	18.09.2017
	OD 10.02.00-3	Регистър на коригиращите действия	01	18.09.2017

Съставил: доц. д-р Д. Дяков

Дата: 18.09.2017

 ТЕХНОЛОГИИ	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО БДС EN ISO 9001:2015		Версия	01
	Раздел 11	Приложение 8	Стр.	84/87
	МАТРИЦА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ЗАПИСИ (OD 07.05.01-3)		Дата на изд./изм.	18.09.2017

Клауза	Идент. №	Наименование	Място на съхранение	Срок за съхранение
6.2		План по целите	МК	3 г.
7.1.1		Договор за участие в работата на ТУ – София – ТЕХНОЛОГИИ ЕООД	Деловодител	Безсрочно
		Граждански договор	Деловодител	Безсрочно
7.2	OD 07.02.00-1	Макет длъжностна характеристика	МК	Безсрочно
	OD 07.02.00-2	Служебна бележка за инструктаж	МК	Безсрочно
	OD 07.02.00-3	План за обучение	МК	3 г.
	OD 07.02.00-4	Протокол за проведено обучение	МК	Безсрочно
7.5	OD 07.05.00-1	Списък на документите на СУК	МК	Безсрочно
	OD 07.05.00-2	Списък на ползвателите	МК	Безсрочно
	OD 07.05.00-3	Матрица за управление на записите	МК	3 г.
	OD 07.05.00-4	Списък на външните документи на СУК	МК	3 г.
8.2	OD 08.02.00-1	Анкетна карта	МК	3 г.
8.3; 8.5		Договор за разработка	Деловодител	Безсрочно
8.4	OD 08.04.00-1	Карта за първоначална оценка на доставчик	МК	3 г.
	OD 08.04.00-1	Списък на одобрените външни доставчици	МК	3 г.
8.5		Договор за услуга	Деловодител	Безсрочно
	OD 08.05.00-2	Преглед за комплектност ИИКТП	МК	Безсрочно
9.1.2	OD 08.02.00-1	Анкетна карта	МК	3 г.
9.2	OD 09.02.00-1	Годишна програма за провеждане на вътрешни одити по качеството	МК	3 г.
	OD 09.02.00-2	Заповед за провеждане на вътрешен одит	МК	3 г.
	OD 09.02.00-3	План за провеждане на вътрешен одит	МК	3 г.
	OD 09.02.00-4	Протокол за несъответствие при вътрешен одит	МК	3 г.
	OD 09.02.00-5	Доклад за проведен вътрешен одит	МК	3 г.
9.3		Протокол от прегледа на ръководството	МК	3 г.
10.2	OD 10.02.00-1	Протокол за несъответствие	МК	3 г.
10.2	OD 10.02.00-2	Предложение за коригиращи действия	МК	3 г.

	РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Версия	01
	БДС EN ISO 9001:2015		
	Раздел 11 СПИСЪК НА ВЪНШНИТЕ ДОКУМЕНТИ (OD 07.05.00-4)	Приложение 9	Стр.
		Дата на изд./изм.	18.09.2017

№	Наименование	Последно изменение
СТАНДАРТИ		
1	БДС EN ISO 9000:2015 Системи за управление на качеството. Основни принципи и речник	16.11.2015 г.
2	БДС EN ISO 9001:2015 Системи за управление на качеството. Изисквания	25.09.2015 г.
3	БДС EN ISO 1101: 2017 Изисквания за геометрията на продукт (GPS). Допустими отклонения от геометрията. Допустими отклонения от форма, ориентация, разположение и радиално биене	14.06.2017 г.
4	БДС ISO 19011:2011 Указания за извършване на одит на системи за управление	19.04.201 г.2
5	ISO 286-1:2010 Geometrical product specifications (GPS) — ISO coding system for tolerances of linear sizes —Part 1:Bases of tolerances and fits	Април 2010 г.
6	ISO 7206-1:2008: Implants for surgery – Partial and total hip joint prostheses – Part 1 –Classification and designation of dimensions	Април 2008 г.
7	ISO 7206 -4:2010 Implants for surgery – Partial and total hip joint prostheses – Part 4: Determination of endurance properties and performance of stemmed femoral components.	Юни 2010 г.
8	ISO 7206 -6: 2013 Implants for surgery – Partial and total hip joint prostheses – Part 6: Determination of endurance properties of head and neck region of stemmed femoral components.	Ноември 2013 г.
9	ISO 7206 -10: 2013 Implants for surgery – Partial and total hip joint prostheses – Part 10: Determination of resistance to static load of modular femoral heads.	Декември 2013 г.
10	ISO 14242 - 1:2012: Implants for surgery- Wear of total hip joint prostheses – Part 1: Loading and displacement parameters for wear-testing machines and corresponding environmental conditions for test.	Януари 2012 г.
ЗАКОНИ		
1	Граждански процесуален кодекс, ДВ 59 от 20 Юли 2007 г.	ДВ бр.63 от 4 Август 2017 г.
2	Кодекс на труда, ДВ 26 от 01 Април 1986 г.	ДВ бр.105 от 30 Декември 2016 г
3	Закон за висшето образование, ДВ бр.112 от 27 Декември 1995 г	ДВ бр.98 от 9 Декември 2016 г.
4	Закон за електронния документ и електронния подпис, ДВ бр.34 от 6 Април 2001 г.	ДВ бр.101 от 20 Декември 2016 г
5	Закон за електронното управление, ДВ бр.46 от 12 Юни 2007 г.	ДВ бр.98 от 9 Декември 2016 г.

РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО		
Раздел 11 СПИСЪК НА ВЪНШНИТЕ ДОКУМЕНТИ (OD 07.05.00-4)	Приложение 9	Версия 01
		Стр. 86/87

№	Наименование	Последно изменение
6	Закон за енергийната ефективност, ДВ бр.98 от 14 Ноември 2008 г.	ДВ бр.98 от 28 Ноември 2014 г.
7	Закон за задълженията и договорите, ДВ бр.275 от 22 Ноември 1950 г.	ДВ бр.50 от 30 Май 2008 г.
8	Закон за защита на личните данни, ДВ бр.1 от 4 Януари 2002 г.	ДВ бр.81 от 14 Октомври 2016
9	Закон за здравословни и безопасни условия на труд, ДВ бр.124 от 23 Декември 1997 г.	ДВ бр.79 от 13 Октомври 2015г
10	Закон за измерванията, ДВ бр.46 от 7 Май 2002 г.	ДВ бр.58 от 18 Юли 2017 г.
11	Закон за счетоводството, ДВ бр.95 от 8 Декември 2015 г.	ДВ бр.97 от 6 Декември 2016 г.
12	Закон за управление на отпадъците, ДВ бр.53 от 13 Юли 2012 г.	ДВ бр.13 от 7 Февруари 2017 г.
13	Търговски закон, ДВ бр.48 от 18 Юни 1991 г.	ДВ бр.62 от 1 Август 2017 г.
14	Наредба № 5/28.12.2006 г. за техническите паспорти на строежите, ДВ бр.7 от 23 Януари 2007 г.	ДВ бр.79 от 13 Октомври 2015
НАРЕДБИ		
1	Наредба № 7 от 15 август 2005 г. за минималните изисквания за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд при работа с видеодисплеи	
2	Наредба № РД-07-2 от 16 декември 2009 г. за условията и реда за провеждането на периодично обучение и инструктаж на работниците и служителите по правилата за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд. ДВ бр.102 от 22 Декември 2009 г.	ДВ бр.25 от 30 Март 2010 г.
3	Наредба за вътрешния оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в администрациите бр.48 от 23 Май 2008 г.	ДВ бр.5 от 17 Януари 2017 г.
4	Наредба за общите изисквания за оперативна съвместимост и информационна сигурност бр.101 от 25 Ноември 2008 г.	ДВ бр.5 от 17 Януари 2017 г.
5	Наредба за работното време, почивките и отпуските ДВ бр.6 от 23 Януари 1987 г.	ДВ бр.41 от 23 Май 2017 г.
6	Наредба за средствата за измерване, които подлежат на метрологичен контрол бр.98 от 7 Ноември 2003 г.	ДВ бр.22 от 24 Март 2015 г.
7	Наредба за структурата и организацията на работната заплата бр.9 от 26 Януари 2007 г.	ДВ бр.49 от 29 Юни 2012 г.
8	Наредба за съществените изисквания и оценяване на съответствието на асансьори и техните предпазни устройства ДВ бр.23 от 25 Март 2016 г.	ДВ бр.23 от 25 Март 2016 г.
9	Наредба за съществените изисквания и оценяване	ДВ бр.23 от

РЕГЛАМЕНТ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО		
Раздел 11 СПИСЪК НА ВЪНШНИТЕ ДОКУМЕНТИ (OD 07.05.00-4)	Приложение 9	Версия 01
		Стр. 87/87

№	Наименование	Последно изменение
	съответствието на средствата за измерване ДВ бр.23 от 25 Март 2016 г.	25 Март 2016 г.
10	Наредба за съществените изисквания към въжените линии за транспорт на хора и оценяване на съответствието на техните предпазни устройства и подсистеми. ДВ бр.64 от 23 Юли 2004 г.	ДВ бр.50 от 17 Юни 2014 г.
11	Наредба за трудовата книжка и трудовия стаж ДВ бр.102 от 3 Декември 1993 г.	ДВ бр.73 от 17 Септември 2010
12	Наредба за удостоверенията за електронен подпис в администрациите ДВ бр.48 от 23 Май 2008 г.	ДВ бр.5 от 17 Януари 2017 г.