

UNIVERZITA MATEJA BELA V BANSKEJ BYSTRICI



PRÍRUČKA SYSTÉMU MANAŽÉRSTVA KVALITY PODĽA POŽIADAVIEK NORMY STN EN ISO 9001:2009

Č. sp.: 66-2013-R-PRI
Č. z.: 6628/2013

Máj 2013



OBSAH

I. ÚČEL PRÍRUČKY	4
II. ZÁKLADNÉ POJMY MANAŽÉRSTVA KVALITY	4
III. CHARAKTERISTIKA UNIVERZITY MATEJA BELA	6
IV. PREDMET SYSTÉMU MANAŽÉRSTVA KVALITY A SYSTÉM RIADENIA PROCESOV	7
V. VÝNIMKY APLIKÁCIE POŽIADAVIEK NORMY STN EN ISO 9001:2009	10
VI. PROCESY NA UNIVERZITE MATEJA BELA	10
VII. APLIKÁCIA POŽIADAVIEK NORMY ISO 9001:2009 NA UNIVERZITE MATEJA BELA	12
4. SYSTÉM MANAŽÉRSTVA KVALITY	12
4.1 Všeobecné požiadavky	12
4.2 Požiadavky na dokumentáciu	13
4.2.1 Všeobecne	13
4.2.2 Príručka kvality	13
4.2.3 Riadenie dokumentov	13
4.2.4 Riadenie záznamov	13
5. ZODPOVEDNOSŤ MANAŽMENTU	14
5.1 Závazok manažmentu	14
5.2 Zameranie sa na zákazníka	14
5.3 Politika kvality	14
5.4 Plánovanie	15
5.4.1 Ciele kvality	15
5.4.2 Plánovanie systému manažérstva kvality	15
5.5 Zodpovednosť, právomoc a komunikácia	16
5.5.1 Zodpovednosť a právomoc	16
5.5.2 Predstavitel' manažmentu	17
5.5.3 Interná komunikácia	17
5.6 Preskúmanie manažmentom	19
5.6.1 Všeobecne	19
5.6.2 Vstup do preskúmania	19
5.6.3 Výstup z preskúmania	19
6. MANAŽÉRSTVO ZDROJOV	20
6.1 Poskytovanie zdrojov	20
6.2 Ľudské zdroje	21
6.2.1 Všeobecne	21
6.2.2 Kompetentnosť, povedomie a príprava zamestnancov	21
6.3 Infraštruktúra	21
6.4 Pracovné prostredie	22
7. REALIZÁCIA PRODUKTU	25
7.1 Plánovanie realizácie produktu	25
7.2 Procesy týkajúce sa zákazníka	25
7.2.1 Určenie požiadaviek týkajúcich sa produktu	25
7.2.2 Preskúmanie požiadaviek týkajúcich sa produktu	25



**Príručka systému manažérstva kvality
podľa požiadaviek normy STN EN ISO 9001:2009**

7.2.3	Komunikácia so zákazníkom	25
7.3	Návrh a vývoj - výnimka	26
7.4	Nakupovanie	26
7.4.1	Proces nakupovania	26
7.4.2	Informácie o nakupovaní	26
7.4.3	Verifikácia nakúpeného produktu	27
7.5	Poskytovanie služieb	27
7.5.1	Riadenie poskytovania služieb	27
7.5.2	Validácia procesov poskytovania služieb - výnimka	27
7.5.3	Identifikácia a sledovateľnosť	28
7.5.4	Majetok zákazníka - výnimka	28
7.5.5	Ochrana produktu - výnimka	28
7.6	Riadenie prístrojov na monitorovanie a meranie	28
8.	MERANIE, ANALÝZA A ZLEPŠOVANIE	28
8.1	Všeobecne	28
8.2	Monitorovanie a meranie	29
8.2.1	Spokojnosť zákazníka	29
8.2.2	Interný audit	29
8.2.3	Monitorovanie a meranie procesov	32
8.2.4	Monitorovanie a meranie produktu	32
8.3	Riadenie nezhodného produktu	32
8.4	Analýza údajov	33
8.5	Zlepšovanie	33
8.5.1	Trvalé zlepšovanie	33
8.5.2	Nápravná činnosť	34
	VIII. ROZSAH PLATNOSTI	36
	IX. ZOZNAM PRÍLOH	36



I. ÚČEL PRÍRUČKY

Príručka kvality opisuje systém manažérstva kvality implementovaný na Univerzite Mateja Bela v Banskej Bystrici (ďalej „UMB“) a je jedným zo základných dokumentov platných pre celú UMB. Východiskom pre jej tvorbu je medzinárodná norma STN EN ISO 9001:2009 Systémy manažérstva kvality - časť „Požiadavky“.

- Zákazníkom (študentom) a obchodným partnerom UMB prezentuje, že univerzita má dokumentovaný a implementovaný systém manažérstva kvality.
- Zamestnancom UMB poskytuje informácie o cieľoch, úlohách, zodpovednostiach, postupoch a nadväzujúcej dokumentácii v systéme manažérstva kvality.

II. ZÁKLADNÉ POJMY MANAŽÉRSTVA KVALITY

Audítor - Osoba kvalifikovaná alebo kompetentná vykonávať audity.

Audit - Systematický, nezávislý a zdokumentovaný proces získavania dôkazov a ich objektívneho vyhodnocovania s cieľom určiť rozsah, v akom sa plnia kritériá auditu.

Cieľ kvality - Niečo, čo sa hľadá alebo o čo sa usilujeme v súvislosti s kvalitou.

Kompetencia - Oprávnenie na vykonávanie určitých činností a úkonov.

Kompetentnosť - Kombinácia osobných vlastností, požadovaného vzdelania, školenia, pracovných skúseností a zručností.

Kontrola kvality - Činnosti ako sú meranie, skúšanie, testovanie, porovnávanie s kritériom v rozsahu jedného alebo niekoľkých znakov objektu, porovnávanie so špecifikovanými požiadavkami, s cieľom určiť dosiahnutie zhody.

Kritériá auditu - Súbor postupov alebo požiadaviek, s ktorými sa porovnávajú zozbierané dôkazy z auditu.

Kvalita - Schopnosť množiny vlastných charakteristík výrobku, systému alebo procesu spĺňať požiadavky zákazníkov a ďalších zainteresovaných strán.

Manažérsky systém - Systém na stanovenie politiky a cieľov a dosiahnutie týchto cieľov.

Manažérstvo kvality - Koordinované činnosti zamerané na riadenie a kontrolu univerzity s ohľadom na kvalitu.

Nápravná činnosť - Činnosť na odstránenie príčiny zistenej nezhody alebo inej nežiaducej situácie.

Nezhoda - Nesplnenie požiadavky (na rozdiel od chyby nezhoda nebráni použitiu produktu/fungovaniu systému).

Norma - Dokument, ktorý vznikol dohodou a je schválený uznaným orgánom. Norma stanovuje pre bežné a opakované použitia pravidlá alebo charakteristiky činnosti alebo výsledky a je zameraná na dosiahnutie optimálneho stupňa poriadku v danej súvislosti.

Organizačná štruktúra - Usporiadanie zodpovedností, právomocí a vzťahov medzi ľuďmi.



**Príručka systému manažérstva kvality
podľa požiadaviek normy STN EN ISO 9001:2009**

PDCA cyklus (Demingov kruh) - metóda pre uplatňovanie sústavného zlepšovania, založená na spätnej väzbe: Plánovanie (Plan) ⇒ Činnosť (Doing) ⇒ Kontrola (Checking) ⇒ Vykonanie.

Plánovania kvality - Časť manažérstva kvality zameraná na vytvorenie cieľov kvality, ktorá špecifikuje nevyhnutné prevádzkové procesy a súvisiace zdroje na splnenie cieľov kvality.

Politika kvality - Celkové zámery a smer pôsobenia univerzity v oblasti kvality, oficiálne vyhlásené vrcholovým manažmentom.

Postup - Špecifikovaný spôsob vykonávania činností alebo procesu.

Požiadavka - Potreba alebo očakávanie, ktoré sa stanovujú, zvyčajne zavedú alebo sú povinné.

Požiadavka na kvalitu - Požiadavka na vlastné charakteristiky produktu, procesu alebo systému.

Pracovné prostredie - Súhrn podmienok, v ktorých osoba pracuje.

Predmet auditu - Oblasť a rozsah daného auditu.

Predstavitel' manažmentu pre kvalitu - Člen vedenia univerzity, ktorý bez ohľadu na ďalšie zodpovednosti musí mať právomoc a zodpovednosť za vypracovanie a udržiavanie procesu systému manažérstva kvality, oboznamovanie vrcholového manažmentu so stavom systému manažérstva kvality a za zvyšovanie povedomia o požiadavkách študenta na celej univerzite.

Preskúmanie manažmentom - Činnosť vykonaná s cieľom zabezpečiť vhodnosť, primeranosť, efektívnosť a účinnosť systému manažérstva kvality, aby sa dosiahli stanovené ciele.

Preventívna činnosť - Činnosť na odstránenie novej nehody alebo potenciálne nežiaducej situácie.

Príručka kvality - Dokument opisujúci systém manažérstva kvality univerzity.

Proces - Systém činností, ktorý využíva zdroje na transformáciu vstupov na výstupy.

Program auditu - Súbor auditov, ktoré sa majú vykonať počas plánovaného času.

Riadenie dokumentácie - Písomne stanovené pravidlá, ktorých uplatnením sa zabezpečí dostupnosť platných dokumentov na miestach, kde sa vykonávajú konkrétne činnosti a vylúčenie používania neplatných dokumentov.

Riadenie kvality - Časť manažérstva kvality zameraná na splnenie požiadaviek na kvalitu.

Riadenie procesov - Zabezpečovanie postupov, so zohľadňovaním zmien, ktoré vyplývajú zo zistení kontroly alebo z požiadaviek študentov.

Smernica - Dokument, stanovujúci spôsob a zodpovednosti pri vykonávaní činností tvoriacich súčasť systému manažérstva kvality.

Sústavné zlepšovanie - Proces zdokonaľujúci manažérsky systém kvality s cieľom dosiahnuť zlepšenie správania sa univerzity v danej oblasti manažérstva, v súlade s politikou stanovenou pre túto manažérsku oblasť.



**Príručka systému manažérstva kvality
podľa požiadaviek normy STN EN ISO 9001:2009**

Systém - Množina vzájomne previazaných alebo vzájomne pôsobiacich prvkov.

Systém manažérstva kvality - Systém na stanovenie politiky kvality a cieľov kvality a na dosiahnutie týchto cieľov.

Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo SR - Ústredný orgán štátnej správy pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo v Slovenskej republike (názov a poslanie inštitúcie).

Zabezpečovanie kvality - Časť manažérstva kvality zameraná na poskytovanie dôvery, že požiadavky na kvalitu sa splnia.

Zainteresovaná strana – Osoba alebo skupina, ktorá sa zaujíma o výkonnosť alebo úspech univerzity.

Záver z auditu - Výstup z auditu prijatý auditorským tímom po zvážení všetkých zistení z auditu.

Záznamy o kvalite - Vyplnené formuláre, regulačné diagramy, grafy, knihy, pracovné zošity, denníky, revízne správy, atesty a prehlásenia o zhode výrobku s normami, vedené podľa postupov špecifikovaných v každej smernici.

Zhoda - Splnenie požiadavky

Zistenia z auditu - Výsledky vyhodnotenia zozbieraných dôkazov z auditu v porovnaní s kritériami auditu.

Zlepšovanie kvality - Časť manažérstva kvality zameraná na zvyšovanie efektívnosti a účinnosti.

III. CHARAKTERISTIKA UNIVERZITY MATEJA BELA

Univerzita Mateja Bela v Banskej Bystrici (ďalej len "univerzita") bola zriadená zákonom Slovenskej národnej rady č. 139/1992 Zb. k dňu 1. 7. 1992.

Názov univerzity znie: "Univerzita Mateja Bela v Banskej Bystrici". Pre operatívnu potrebu možno používať skratku "UMB". Cudzojazyčné ekvivalenty názvu školy sú:

- latinsky: Universitas Matthiae Belli Bystriciensis,
- anglicky: Matej Bel University Banská Bystrica,
- nemecky: Matej-Bel-Universität Banská Bystrica,
- francúzsky: L'Université Matej Bel de Banská Bystrica,
- rusky: Universitet imeni Mateja Bela Banská Bystrica.

Sídlom univerzity je Banská Bystrica.

Univerzita Mateja Bela je právnickou osobou. Je verejnou vysokou školou, verejnoprávnou a samosprávnou inštitúciou, ktorá sa zriaďuje a zrušuje zákonom. 2) V súlade s ustanovením §1 ods.2 zákona č. 131/2002 Z. z. o vysokých školách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „ZVŠ“) poslaním univerzity, ako súčasťou európskeho priestoru vysokoškolského vzdelávania a spoločného európskeho výskumného priestoru, je rozvíjať harmonickú osobnosť, vedomosti, múdrosť, dobro a tvorivosť v človeku



Príručka systému manažérstva kvality podľa požiadaviek normy STN EN ISO 9001:2009

a prispievať k rozvoju vzdelanosti, vedy, kultúry a zdravia pre blaho celej spoločnosti, a tým prispievať k rozvoju vedomostnej spoločnosti. Univerzita naplňa svoje poslanie v súlade s ustanovením §1 ods. 4 ZVŠ.

Univerzita v hlavnej činnosti:

- a) poskytuje, organizuje a zabezpečuje vysokoškolské vzdelávanie v rámci akreditovaných študijných programov všetkých troch stupňov, ďalšie vzdelávanie a udeľuje akademické a vedecko-pedagogické tituly,
- b) vykonáva základný a aplikovaný výskum, korešpondujúci s potrebami spoločnosti založenej na poznatkoch a s potrebami spoločenskej praxe, využíva najnovšie poznatky vedy a techniky pri vzdelávaní študentov a zapája ich do tvorivej vedeckej činnosti,
- c) udržiava a rozvíja hodnoty slovenskej a svetovej kultúry tvorivou vedeckou, publikačnou a umeleckou činnosťou.

Univerzita sa člení na tieto súčasti:

a) fakulty:

- Ekonomická fakulta (EF),
- Fakulta humanitných vied (FHV),
- Fakulta politických vied a medzinárodných vzťahov (FPVaMV),
- Fakulta prírodných vied (FPV),
- Pedagogická fakulta (PF),
- Právnická fakulta (PrF);

b) iné pedagogické, výskumné, vývojové, hospodársko-správne a informačné pracoviská:

- Rektorát univerzity,
- Univerzitná knižnica (ďalej len „UK UMB“);

c) účelové zariadenia:

- Správa účelových zariadení univerzity (ďalej len „SÚZ UMB“).

IV. PREDMET SYSTÉMU MANAŽÉRSTVA KVALITY A SYSTÉM RIADENIA PROCESOV

Predmet systému manažérstva kvality

Medzinárodná norma STN EN ISO 9001:2009 určuje požiadavky na systém manažérstva kvality tam, kde Univerzita Mateja Bela:

- potrebuje predviesť svoju schopnosť trvalo poskytovať produkt, ktorý spĺňa požiadavky zákazníka a použiteľných predpisov,
- chce zvýšiť spokojnosť zákazníka prostredníctvom efektívneho využívania systému vrátane procesov trvalého zlepšovania a zabezpečovania zhody s požiadavkami zákazníka a použiteľných predpisov.

Predmetom systému manažérstva kvality je vytvorenie, zdokumentovanie, zavedenie a udržiavanie systému manažérstva kvality a trvalé zlepšovanie jeho efektívnosti v súlade s požiadavkami normy STN EN ISO 9001:2009. Naša univerzita:



**Príručka systému manažérstva kvality
podľa požiadaviek normy STN EN ISO 9001:2009**

- identifikuje procesy potrebné pre systém manažérstva kvality a ich aplikáciu v rámci univerzity,
- určuje postupnosť a interakciu týchto procesov,
- určuje kritériá a metódy potrebné na zaistenie efektívneho prevádzkovania a riadenia týchto procesov,
- zaisťuje dostupnosť zdrojov a informácií nevyhnutných na zabezpečenie prevádzky a monitorovania týchto procesov,
- monitoruje, meria a analyzuje tieto procesy,
- zavádza činnosti nevyhnutné na dosiahnutie plánovaných výsledkov a trvalého zlepšovania týchto procesov.

Systém riadenia procesov

Identifikácia procesov systému manažérstva kvality na UMB prebieha v niekoľkých krokoch:

1. Kategorizácia procesov na hlavné, podporné, systémové a externé procesy.

Každý proces je očíslovaný podľa nasledovného systému označovania:

XX Názov procesu

--	--

Poradové číslo procesu v danej kategórii procesov

Kategória procesu: H – hlavný proces, P – podporný proces, S – systémový proces, E – externý proces.

2. Určenie zodpovednosti za každý proces

Pre každý proces musí byť určený vlastník procesu, ktorý zodpovedá za jeho priebeh, koordináciu činností, meranie, hodnotenie a zlepšovanie. Jeden vlastník môže byť zodpovedný za viacero procesov.

3. Určenie interakcií medzi procesmi

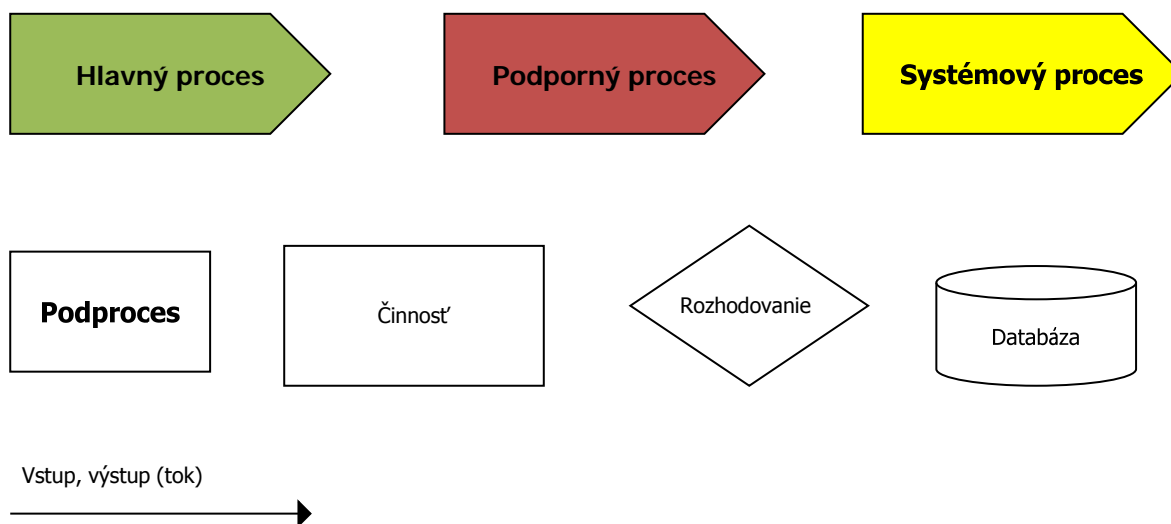
Pre každý proces sa určia interakcie, to znamená vzájomné väzby. Pri definovaní procesných interakcií sa určia všetky:

- jednoznačné vstupy do procesu – dokument, požiadavka, informácia, materiál a pod.
- jednoznačné výstupy z procesu - dokument, požiadavka, informácia, materiál a pod.
- dodávatelia vstupu – aj v rámci Univerzity Mateja Bela (interní dodávatelia),
- zákazníci výstupu – aj v rámci Univerzity Mateja Bela (interní zákazníci),
- predchádzajúce procesy,
- nasledujúce procesy.



4. Vypracovanie procesnej mapy

Procesná mapa je grafickým zobrazením procesov Univerzity Mateja Bela a základných interakcií medzi nimi. Pri tvorbe procesnej mapy sa používajú tieto symboly:



5. Určenie zdrojov

Pri určení zdrojov sa definujú pre každý proces rámcové zdroje, ktoré sú nevyhnutné na realizáciu daného procesu a to:

- ľudské – názov funkcie,
- materiálne – názov strojov, zariadení, materiálu, softvéru.

6. Určenie ukazovateľov procesov

Pre každý proces je stanovený aspoň jeden ukazovateľ, ktorý musí byť merateľný a kvantifikovateľný. Každý ukazovateľ má stanovenú cieľovú hodnotu a časové obdobie, pre ktoré platí. Tiež má stanovenú aj periodicitu vyhodnocovania. Niektoré ukazovatele procesov sú zároveň cieľmi kvality.

7. Vypracovanie zoznamu procesov

Po identifikácii procesov a určení všetkých náležitostí procesov je vypracovaný štruktúrovaný zoznam podľa jednotlivých kategórií, ktorý je neoddeliteľnou prílohou príručky kvality.

8. Aktualizácia procesov systému manažérstva

Aktualizácia procesov systému manažérstva kvality môže nastať v týchto prípadoch:

- nový proces,



**Príručka systému manažérstva kvality
podľa požiadaviek normy STN EN ISO 9001:2009**

- ❑ zlúčenie alebo zrušenie procesov,
- ❑ zmena zodpovednosti za procesy,
- ❑ zmena interakcií procesov,
- ❑ zmena v potrebe zdrojov na procesy,
- ❑ zmena v ukazovateľoch procesov.

Každá zmena sa premietne do zoznamu procesov v prílohe príručky kvality. Za aktualizáciu procesov systému manažérstva kvality zodpovedá predstaviteľ manažmentu pre kvalitu.

V. VÝNIMKY APLIKÁCIE POŽIADAVIEK NORMY STN EN ISO 9001:2009

Vzhľadom na charakter činností uplatňovaných Univerzitou Mateja Bela, niektoré procesy požadované normou STN EN ISO 9001:2009 v kapitole 7, sú pre našu univerzitu irelevantné.

Kap.	Požiadavka normy	Odôvodnenie výnimky
7.3	Návrh a vývoj	Univerzita Mateja Bela vytvára nové študijné programy v súlade s predpísaným jadrom znalostí pre dané študijné odbory zverejnenými Akreditačnou komisiou.
7.5.2	Validácia procesov výroby a poskytovania služieb	Validácia nie je potrebná, pretože kvalitu vzdelávacieho procesu možno merať definovanými ukazovateľmi.
7.5.4	Majetok zákazníka	Naša univerzita nepreberá žiadny majetok zákazníka (študenta).
7.5.5	Ochrana produktu	Vzdelávací proces nemá atribúty hmotného produktu.
7.6	Riadenie prístrojov na meranie a monitorovanie	Vo vzdelávacom procese nepoužívame žiadne meracie a monitorovacie zariadenia, ktoré ovplyvňujú kvalitu poskytovanej služby.

VI. PROCESY NA UNIVERZITE MATEJA BELA

Na Univerzite Mateja Bela prebieha 65 procesov, ktoré sú zahrnuté do systému manažérstva kvality. Ich grafická interpretácia v podobe mapy procesov je súčasťou intranetu UMB. Hlavná procesná mapa je prílohou 1 príručky kvality.

Hlavné procesy

1_H1 Vzdelávanie na UMB

- 1H1 – 1 Akreditovanie študijných programov
- 1H1 – 2 Zostavenie študijných predpisov
- 1H1 – 3 Aplikovanie kreditového systému štúdia
- 1H1 – 4 Elektronické vzdelávanie
- 1H1 – 5 Poskytovanie štipendií a pôžičiek
- 1H1 – 6 Celoživotné vzdelávanie
- 1H1 – 7 Hodnotenie kvality vzdelávania



- 1_H2 Uskutočňovanie vedy a výskumu na UMB
 - 1_H2 – 1 Prevádzkovanie univerzitnej knižnice
 - 1_H2 – 2 Poskytovanie služieb Ústavom vedy a výskumu
 - 1_H2 – 3 Hodnotenie katedier
 - 1_H2 – 4 Komplexné akreditovanie
 - 1_H2 – 5 Zasadanie Vedeckej rady
 - 1_H2 – 6 Riadenie Atestačnej komisie
 - 1_H2 – 7 Udeľovanie Ceny rektora
 - 1_H2 – 8 Udeľovanie titulu Doctor Honoris Causa
 - 1_H2 – 9 Realizovanie habilitačného konania
 - 1_H2 – 10 Vymenovanie za profesora
 - 1_H2 – 11 Riadenie Vedy UMB
 - 1_H2 – 12 Organizovanie Vedeckej kaviarne
- 1_H3 Riadenie medzinárodných vzťahov UMB
 - 1_H3 – 1 Riadenie medzinárodných vzťahov
 - 1_H3 – 2 Realizovanie ERAZMUS programov
 - 1_H3 – 3 Poskytovanie štipendií a stáží
 - 1_H3 – 4 Realizovanie JPI
- 1_H4 Riadenie rozvoja a informatizácie UMB
 - 1_H4 – 1 Spravovanie kontaktov RaI
 - 1_H4 – 2 Spravovanie rozvojových dokumentov
 - 1_H4 – 3 Riadenie projektov štrukturálnych fondov EÚ
 - 1_H4 – 4 Celoživotné vzdelávanie
 - 1_H4 – 5 Poskytovanie knižničných a informačných služieb)

Podporné procesy

- 1_P1 Prevádzkovanie a uskutočňovanie investičnej činnosti UMB
 - 1_P1 – 1 Uskutočňovanie ekonomických analýz a stratégií
 - 1_P1 – 2 Prevádzkovanie
 - 1_P1 – 3 Spravovanie majetku a investícií
 - 1_P1 – 4 Verejné obstarávanie
 - 1_P1 – 5 Riadenie energetického hospodárstva
 - 1_P1 – 6 Spravovanie hospodárstva UMB
- 1_P2 Riadenie miezd a ľudských zdrojov
- 1_P3 Kontrolovanie
- 1_P4 Riadenie marketingovej komunikácie UMB
 - 1_P4 – 1 Poskytovanie informácií
 - 1_P4 – 2 Komunikácia s partnermi UMB
 - 1_P4 – 3 Vydávanie Univerzitného časopisu
 - 1_P4 – 4 Zostavovanie výročných správ
 - 1_P4 – 5 Zverejňovanie zmlúv, objednávok a faktúr
- 1_P5 Zabezpečovanie obrany, požiarnej ochrany a bezpečnosti práce
 - 1_P5 – 1 Vedenie školení
 - 1_P5 – 2 Komplexné kontrolovanie PO a BOZ
 - 1_P5 – 3 Preventívne kontrolovanie PO
 - 1_P5 – 4 Odškodňovanie pracovníkov a riešenie školských úrazov



**Príručka systému manažérstva kvality
podľa požiadaviek normy STN EN ISO 9001:2009**

- 1_P5 – 5 Riadenie dokumentácie PO
- 1_P5 – 6 Riadenie dokumentácie BOZ
- 1_P5 – 7 Uskutočňovanie revízií, kontrol, prehliadok
- 1_P6 Poskytovanie právnych služieb

Systémové procesy

- 1_S1 – 1 Riadenie dokumentácie a záznamov
 - 1_S1 – 1.1 Riadenie dokumentácie
 - 1_S1 – 1.2 Riadenie záznamov
- 1_S1 – 2 Riadenie zodpovednosti manažmentu UMB
 - 1_S1 – 2.1 Formulovanie politiky kvality UMB
 - 1_S1 – 2.2 Formulovanie cieľov kvality UMB
 - 1_S1 – 2.3 Preskúvanie manažmentom UMB
- 1_S1 – 3 Realizovanie interných auditov
- 1_S1 – 4 Realizovanie nápravných a preventívnych opatrení
- 1_S1 – 5 Analyzovanie údajov a zlepšovanie
- 1_S1 – 6 Hodnotenie spokojnosti zákazníka

Externé procesy

- E1 Realizovanie praxe študentov externými organizáciami

Interakcie medzi procesmi sú definované v intranete UMB.

**VII. APLIKÁCIA POŽIADAVIEK NORMY ISO 9001:2009 NA UNIVERZITE
MATEJA BELA**

V tejto časti PK sú detailnejšie popísané požiadavky normy STN EN ISO 9001:2009 a ich zavedenie v činnostiach vykonávaných Univerzitou Mateja Bela. Ak je niektorá z požiadaviek predmetom samostatného procesu, ten je dokumentovaný v príslušnej dokumentácii systému kvality. V takomto prípade je v danom článku normy odkaz na tento dokument. Ak sa činnosti vykonávajú, ale nie sú dokumentované v samostatnom dokumente systému kvality, daný článok normy obsahuje v tejto kapitole ich podrobnejší opis.

4. SYSTÉM MANAŽÉRSTVA KVALITY

4.1 Všeobecné požiadavky

Naša univerzita:

- identifikuje procesy potrebné pre systém manažérstva kvality a ich aplikáciu v rámci univerzity,
- určuje postupnosť a interakciu týchto procesov,
- určuje kritériá a metódy potrebné na zaistenie efektívneho prevádzkovania a riadenia týchto procesov,
- zaisťuje dostupnosť zdrojov a informácií nevyhnutných na zabezpečenie prevádzky a monitorovania týchto procesov,



**Príručka systému manažérstva kvality
podľa požiadaviek normy STN EN ISO 9001:2009**

- monitoruje, meria a analyzuje tieto procesy,
- zavádza činnosti potrebné na dosiahnutie výsledkov a trvalého zlepšovania procesov.

Do SMK boli zahrnuté procesy, ktorých kategorizácia a zoznam sú popísané v kapitole VI. príručky kvality. Interakcie, zdroje, ukazovatele a dokumentácia opisujúca procesy sa nachádza v Zozname procesov, ktorý je prílohou 2 Príručky kvality.

4.2 Požiadavky na dokumentáciu

4.2.1 Všeobecne

Účelom je stanoviť požiadavky na dokumentáciu systému manažérstva kvality Univerzity Mateja Bela, ktorá má zavedenú takú štruktúru DSK, aby v dostatočnej miere zabezpečila potreby univerzity.

4.2.2 Príručka kvality

Príručka kvality Univerzity Mateja Bela je vypracovaná na základe potrieb univerzity a je udržiavaná v zmysle stanovených postupov pre riadené dokumenty podľa organizačnej smernice č.7/2011 o vydávaní univerzitných riadiacich noriem na Univerzite Mateja Bela. Príručka kvality obsahuje predmet SMK, výnimky aplikácie niektorých požiadaviek normy a ich zdôvodnenia, opis interakcií medzi procesmi zahrnutými do SMK a zdokumentované postupy alebo odkazy na ne.

4.2.3 Riadenie dokumentov

Cieľom riadenia dokumentov je definovať postup pri schvaľovaní dokumentov pred ich vydaním, zaisťovaní zmien a aktuálnosti, zabezpečení dostupnosti príslušných verzií na miestach používania, sťahovaní a likvidácii neplatných dokumentov. Riadenie dokumentácie a je zdokumentované v smernice č.7/2011 o vydávaní univerzitných riadiacich noriem na Univerzite Mateja Bela.

4.2.4 Riadenie záznamov

Cieľom riadenia záznamov je stanoviť systém pre zhromažďovanie, identifikáciu, manipuláciu, archiváciu a skartovanie záznamov. Univerzita Mateja Bela stanovuje rozsah záznamov tak, aby všetky procesy systému manažérstva kvality boli pod neustálou kontrolou a aby analýza týchto záznamov umožnila neustále zlepšovanie systému manažérstva kvality. Riadenie záznamov je zdokumentované v Registratúrnom poriadku a registratúrnom pláne Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici zo dňa 31.1.2008, č. sp. 127-2008-SR, č.z. 1280/2008.



5. ZODPOVEDNOSŤ MANAŽMENTU

5.1 Závazok manažmentu

Vedenie Univerzity Mateja Bela zodpovedá za zavedenie systému manažérstva kvality a jeho efektívne fungovanie a neustále zlepšovanie. Zaistením materiálnych, finančných a ľudských zdrojov dosahuje stratégiu univerzity definovanú v politike kvality a cieľoch kvality. Aspoň raz ročne sa realizuje preskúmanie efektívnosti SMK. V pravidelných intervaloch oboznamuje zamestnancov univerzity alebo svojich dodávateľov o plnení požiadaviek zákazníkov (študentov) a pre toto plnenie zabezpečuje potrebné zdroje. Oboznamovanie sa realizuje najmä týmito formami:

- oboznamovanie zamestnancov o plnení požiadaviek zákazníkov (študentov) na pravidelných alebo nepravidelných poradách v rámci internej komunikácie,
- poskytovanie informácií formou vývesiek (násteniek) na vhodných a pre zamestnancov dostupných miestach.

5.2 Zameranie sa na zákazníka

V duchu ôsmich zásad manažérstva kvality, Univerzita Mateja Bela deklaruje svoje zameranie sa na zákazníka (študenta) a dbá, aby študentovi boli poskytované produkty minimálne na takej kvalitatívnej úrovni, akú študent požaduje a aby mu neboli poskytované produkty, ktoré nespĺňajú podmienky verejného záujmu a požiadavky platnej legislatívy. Orientácia na študenta a jej deklarácia je obsahom politiky kvality.

5.3 Politika kvality

Politika kvality UMB je strategický dokument, ktorý formuluje výkonné vedenie organizácie ako prostriedok na vedenie organizácie smerom k zlepšovaniu svojej činnosti so zreteľom na primeranosť. Pri určovaní politiky kvality vedenie vychádza z Dlhodobého zámeru rozvoja UMB. Pri tvorbe politiky kvality sa vychádza z identifikácie potrieb zákazníkov a zainteresovaných strán, z analýzy vlastnej schopnosti splniť požiadavky, z celkovej analýzy organizácie a možnosti zlepšovania systému manažérstva kvality. Politika kvality obsahuje záväzok spĺňať tieto požiadavky a trvalého zlepšovania systému manažérstva kvality. Politika kvality poskytuje rámec pre tvorbu cieľov kvality. Dôraz sa kladie na zrozumiteľnosť a na oboznámenie všetkých pracovníkov s politikou kvality. Politiku kvality pripravuje a spracováva na schválenie predstaviteľ manažmentu pre kvalitu a schvaľuje rektor univerzity. Oboznámenie s politikou kvality UMB sa realizuje formou systému porád, ktoré prebiehajú na UMB a o ktorých sa vedú a uchovávajú záznamy.

Posudzovanie vhodnosti politiky kvality

Vzhľadom na dynamiku prostredia, ktorá môže iniciovať aj zmenu nášho systému manažérstva kvality, je potrebné dokument strategického významu, akým politika kvality bezosporu je, preskúmať minimálne raz ročne. Posúdenie politiky kvality uskutočňuje vedenie univerzity v rámci procesu preskúmania manažmentom. Pri posudzovaní sa zameriava vedenie univerzity najmä na jej vhodnosť pre ďalšie obdobie, v tomto prípade ďalší rok. Ak vedenie univerzity zistí, že politika kvality nie je aktuálna a je potrebné



uskutočniť jej zmenu, táto sa vykoná a zverejní na univerzite. Oboznámenie s novou politikou kvality sa realizuje formou školenia, o ktorom sa vedú a uchovávajú záznamy. Neaktuálna politika kvality sa musí z miest jej zverejnenia odstrániť, za čo zodpovedá predstaviteľ manažmentu pre kvalitu. Politika kvality je prílohou Príručky kvality.

5.4 Plánovanie

5.4.1 Ciele kvality

Námety na tvorbu a zlepšovanie cieľov kvality sa predkladajú priebežne, po dobu celého roka predstaviteľovi manažmentu pre kvalitu a priamemu nadriadenému, ktorý ich následne predkladá predstaviteľovi manažmentu pre kvalitu. Predstaviteľ manažmentu pre kvalitu eviduje tieto podnety a zohľadní ich pri príprave cieľov kvality na príslušný kalendárny rok. Za tvorbu námetov zodpovedá každý zamestnanec univerzity. Predstaviteľ manažmentu pre kvalitu zodpovedá za návrhy cieľov kvality v termíne do 15.12. kalendárneho roka, ktoré navrhuje v nadväznosti na Dlhodobý zámer rozvoja UMB a Hlavné úlohy UMB pre daný kalendárny rok. Zároveň vychádza z výsledkov monitorovaní a meraní systému manažérstva kvality UMB a z námetov od zamestnancov. Návrh cieľov kvality dáva na posúdenie grémiu rektora UMB. Po zapracovaní relevantných pripomienok predstaviteľ manažmentu pre kvalitu predkladá návrh cieľov kvality na kolégium rektora UMB. V termíne do 30.01. kalendárneho roka je rektor UMB zodpovedný za schválenie cieľov kvality na príslušný rok. V prípadoch efektívnych podnetov predstaviteľ manažmentu pre kvalitu aktualizuje ciele i v mimoriadnych termínoch, za schvaľovanie cieľov zodpovedá rektor UMB. Forma publikovania cieľov nie je predpísaná. Ciele musia byť merateľné (konkrétne s termínom plnenia), musí byť určená zodpovedná osoba, musí byť identifikované cez aké činnosti chce UMB cieľ dosiahnuť /naplniť a musia byť stanovené základné indikátory merania plnenia cieľa. Za rozmnoženie a umiestnenie cieľov kvality na viditeľných miestach, za publikovanie cieľov zodpovedá predstaviteľ manažmentu pre kvalitu. Rektor UMB zodpovedá za oboznámenie všetkých zamestnancov UMB s ročnými cieľmi a za motivovanie zamestnancov k plneniu cieľov kvality. Hodnotenie cieľov kvality sa uskutočňuje raz ročne v rámci preskúmania manažmentom, kedy sa zistia hodnoty daného cieľa za jeden kalendárny rok. Na základe posúdenia plánu a dosiahnutej hodnoty sa definuje cieľová hodnota pre nasledujúci rok. Strategické zámery a ciele vedenie UMB každoročne vyhodnocuje v dokumente Plnenie dlhodobého zámeru rozvoja UMB (dostupné na intranete), kde sa sleduje či plnenie smeruje k napĺňaniu daného zámeru. Pri zistení nezhôd sú navrhnuté nápravné a preventívne opatrenia, ktoré sú súčasťou hlavných úloh fakulty na nasledujúci rok, z ktorých sa vychádza pri tvorbe cieľov kvality.

5.4.2 Plánovanie systému manažérstva kvality

V rámci svojho rozhodnutia vybudovať systém manažérstva kvality vedenie Univerzity Mateja Bela:

- definovalo všetky procesy potrebné pre vybudovanie funkčného a efektívneho SMK,
- určilo ich vzájomné väzby a stanovilo kritéria a metódy pre hodnotenie týchto procesov za účelom hodnotenia jeho efektívnosti.



Príručka systému manažérstva kvality podľa požiadaviek normy STN EN ISO 9001:2009

- aplikovalo požiadavky definované normou STN EN ISO 9001:2009,
- definovalo organizačnú štruktúru Univerzity Mateja Bela, ktorá je prílohou príručky kvality,
- zabezpečuje, aby v prípade zmien v systéme manažérstva kvality sa zachovala jeho integrita,
- zabezpečuje pravidelné preskúvanie SMK, pri ktorom sa hodnotí jeho primeranosť, vhodnosť a efektívnosť.
- kontinuálne vytvára predpoklady a vyvíja snahu o zdokonaľovanie procesov SMK a predchádza nezhodám s cieľom zabezpečiť ich neustále zlepšovanie.

5.5 Zodpovednosť, právomoc a komunikácia

5.5.1 Zodpovednosť a právomoc

Vedenie Univerzity Mateja Bela definovalo zodpovednosti a právomoci zamestnancov univerzity a predstaviteľa manažmentu pre systém manažérstva kvality ako aj ostatných zamestnancov. Vzájomná nadriadenosť a podriadenosť na Univerzite Mateja Bela je definovaná statickou schémou systému manažérstva kvality – organizačnou štruktúrou. V organizačnej štruktúre sú jasne vymedzené vzťahy medzi jednotlivými funkciami na univerzite.

Jednotlivé zodpovednosti a právomoci sú detailne popísané v pracovnej náplni danej pracovnej pozície. Postup pre riadenie ľudských zdrojov – prijímanie, vzdelávanie, hodnotenie, preradenie a uvoľňovanie je definovaný v Organizačnom poriadku UMB č. z. 13900/2011.

V rámci jednotlivých fakúlt sú zodpovednosti a právomoci definované v nasledovných normách:

- č. z. 12980/2011 Úplné znenie organizačného poriadku Rektorátu Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici,
- č. z. 17578/2008 Organizačný poriadok Centra pre celoživotné vzdelávanie Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici,
- Organizačný poriadok Fakulty humanitných vied Univerzity Mateja Bela,
- Organizačný poriadok Fakulty prírodných vied Univerzity Mateja Bela,
- Organizačný poriadok Právnickej fakulty Univerzity Mateja Bela,
- Organizačný poriadok Pedagogickej fakulty Univerzity Mateja Bela,
- Organizačný poriadok Právnickej fakulty Univerzity Mateja Bela,
- Organizačný poriadok Fakulty politických vied a medzinárodných vzťahov Univerzity Mateja Bela,

Dôležitým dokumentom vymedzujúcim zodpovednosti a právomoci na Univerzite Mateja Bela je Organizačný poriadok č. z. 13900/2011. Organizačný poriadok upravuje:

- organizačnú štruktúru, riadenie a činnosť univerzity,
- vymedzuje vzťahy a kompetencie v rámci univerzity a jej súčastí, ako aj pôsobenie voči orgánom a organizáciám mimo univerzity.



Organizačný poriadok Univerzity Mateja Bela má povahu záväznej normy pre zamestnancov univerzity. Dôsledky vyplývajúce z jeho prípadného nerešpektovania sa riešia v zmysle platných právnych predpisov a predpisov Univerzity Mateja Bela.

5.5.2 Predstaviteľ manažmentu

Vedenie Univerzity Mateja Bela určilo predstaviteľa manažmentu pre oblasť systému kvality. Predstaviteľ manažmentu bez ohľadu na ďalšiu zodpovednosť má zodpovednosť za:

- vypracovanie, zavádzanie a udržiavanie procesov potrebných pre systém manažérstva kvality,
- oboznamovanie vedenia univerzity s výkonnosťou systému manažérstva kvality a s akoukoľvek potrebou zlepšenia,
- zvyšovanie povedomia o požiadavkách študentov na celej univerzite,
- určuje plán interných auditov,
- schvaľuje a koordinuje všetky nápravné a preventívne činnosti ako aj činnosti zlepšovania,
- predkladá vedeniu informácie o systéme kvality raz ročne.

5.5.3 Interná komunikácia

Systém internej komunikácie na Univerzite Mateja Bela tvoria tieto komunikačné formy:

Systém organizačných porád

1) Grémia rektora

- Ciel': Prerokovať:
 - a) vybrané koncepčné otázky, ktoré sa predkladajú do orgánov univerzity,
 - b) aktuálne, operatívne a neodkladné záležitosti univerzity.
- Stáli účastníci: rektor Univerzity Mateja Bela, prorektori, kvestor a vedúca kancelárie rektorky.
- Výstup: Zápisnica z Grémia rektora

2) Kolégiá rektora

- Ciel': Prerokovať:
 - a) otázky koncepcie rozvoja univerzity a jej súčastí,
 - b) koncepčné otázky týkajúce sa všetkých oblastí činnosti univerzity,
 - c) pravidelné hodnotenie všetkých oblastí činnosti univerzity,
 - d) otázky, v ktorých je potrebný koordinovaný postup všetkých súčastí univerzity,
 - e) ďalšie aktuálne otázky a problémy.
- Stáli účastníci: rektor Univerzity Mateja Bela, prorektori, kvestor, dekan fakúlt, predseda Akademického senátu Univerzity Mateja Bela, riaditeľ Správy účelových zariadení Univerzity Mateja Bela, riaditeľ Univerzitnej knižnice Univerzity Mateja Bela, vedúca kancelárie rektora, predseda Študentského univerzitného senátu,



**Príručka systému manažérstva kvality
podľa požiadaviek normy STN EN ISO 9001:2009**

predseda Rady základných organizácií odborového zväzu pracovníkov školstva a vedy pri Univerzite Mateja Bela

- Výstup: Zápisnica z Grémia rektora

3) Grémium dekana

- Cieľ: Prerokovať:
 - a) otázky strategického smerovania,
 - b) kompetenčné otázky,
 - c) koncepčné, operatívne a neodkladné záležitosti fakulty
- Stáli účastníci: dekan fakulty, prodekani a tajomník
- Výstup: Zápisnica z Grémia dekana

4) Kolégium dekana

- Cieľ: Prerokovať:
 - a) otázky koncepcie rozvoja fakulty a jej súčastí,
 - b) koncepčné problémy súvisiace s pedagogickou, vedeckou, hospodárskou činnosťou fakulty,
 - c) orientáciu zahraničnej činnosti a zahraničných stykov fakulty,
 - d) podnety na zasadnutia vedeckej rady fakulty,
 - e) aktuálne a operatívne činnosti fakulty
- Stáli účastníci: dekan fakulty, prodekani, tajomník, vedúci katedier, predseda akademického senátu fakulty a zástupca študentskej rady
- Výstup: Zápisnica z Kolégia dekana

Iné prostriedky internej komunikácie

- vnútorné dokumenty univerzity
- interné telefónne linky
- e-mailové adresy a schránky pre zamestnancov Univerzity Mateja Bela
- Elearningový portál Moodle
- Intranet Univerzity Mateja Bela
- Informačné tabule Univerzity Mateja Bela
- priama vzájomná komunikácia zamestnancov pre zabezpečenie procesov, bez ohľadu na ich organizačné zaradenie.

Náležitosti týkajúce sa poradných orgánov Univerzity Mateja Bela sú charakterizované v Článku 6 organizačného poriadku univerzity.

Pravidlá používania a správy e-mailovej komunikácie zamestnancov Univerzity Mateja Bela vymedzuje organizačná norma č. 10/2010.

Organizačná norma č. 9/2004 Práce s informačnými tabuľami na UMB obsahuje usmernenia pri práci s informačnými tabuľami Univerzity Mateja Bela.

Základom informačného a komunikačného systému Univerzity Mateja Bela je metropolitná sieť UMB. Náležité ustanovenia a prevádzkový poriadok tejto siete je definovaný v Smernici č. 6/2004 Prevádzkový poriadok metropolitnej siete UMB.



Najvyššie orgány univerzity

Komunikácia a prijímanie rozhodnutí je zabezpečené aj na úrovni najvyšších rozhodovacích orgánov UMB, ktorými sú Akademický senát UMB, Správna rada UMB a Vedecká rada UMB. Ich činnosť sa riadi Štatútom UMB.

5.6 Preskúmanie manažmentom

5.6.1 Všeobecne

Vedenie Univerzity Mateja Bela v pravidelných ročných intervaloch preskúmava SMK, aby sa zaistila jeho trvalá vhodnosť, primeranosť a efektívnosť. Preskúmanie zahŕňa aj príležitosti na zlepšenie SMK vrátane politiky kvality a cieľov kvality. Na preskúmaní sa zúčastňujú minimálne členovia vedenia univerzity. Na základe ich požiadavky, môžu byť prítomní aj ďalší zamestnanci.

5.6.2 Vstup do preskúmania

Vedenie Univerzity Mateja Bela preskúmava efektívnosť systému kvality na základe presne definovaných vstupov, ktoré tvoria tieto informácie:

- ❑ výsledky interných auditov,
- ❑ spätná väzba od študentov (spokojnosť študentov, podnety študentov a sťažnosti študentov),
- ❑ hodnotenie cieľov kvality (výstupy automatizovaného hodnotenia cieľov kvality, ukazovateľov procesov a indikátorov kvality a kľúčových cieľov kvality),
- ❑ všetky realizované a navrhnuté nápravné a preventívne opatrenia za dané obdobie,
- ❑ nápravné opatrenia po predchádzajúcich preskúmaniach manažmentom,
- ❑ zmeny, ktoré by mohli ovplyvniť SMK,
- ❑ odporúčania na zlepšenie.

Tieto informácie pripraví predstaviteľ manažmentu pre kvalitu najneskôr do 15.1. daného roka, pričom informácie sa týkajú predchádzajúceho roka. Preskúmanie manažmentom univerzity sa uskutočňuje vždy najneskôr do 31.1. daného roka. Na preskúmaní sa zúčastňujú minimálne členovia vedenia univerzity. Na základe ich požiadavky, môžu byť prítomní aj ďalší zamestnanci. Priebeh preskúmania je determinovaný výstupnou správou z preskúmania, ktorá má presne stanovenú štruktúru. Na základe tejto štruktúry sa postupuje aj pri samotnom preskúmaní.

5.6.3 Výstup z preskúmania

Výstupom z preskúmania manažmentom je Správa z preskúmania manažmentom, ktorej vzor je prílohou 4 príručky kvality, ktorá je formalizovaná s presne stanovenou štruktúrou jednotlivých bodov a ktorá sa vyhotoví po skončení tohto procesu. Správa musí obsahovať akékoľvek rozhodnutia týkajúce sa zlepšenia efektívnosti SMK a procesov, zlepšenia služieb



poskytovaných študentom a potrebných zdrojov. V rámci preskúmania manažmentom pripraví predstaviteľ manažmentu pre kvalitu informácie o zdrojoch a nákladoch za sledované obdobie predchádzajúceho roka v takomto členení:

1. náklady na rozvoj kvality (nové zariadenia, nové metódy, certifikácia, prevencia),
2. náklady na zabezpečovanie kvality (nákup STN, metrológia, kontrola kvality, certifikácia výrobkov),
3. náklady na vnútorné nepodarky (opravy chybných prác, zbytočné cesty, straty času, nedisciplína, úrazy),
4. náklady na vonkajšie nepodarky (reklamácie, kompenzácie za sťažnosti, event. súdne spory).

K pozitívne pôsobiacim nákladom (náklady na rozvoj kvality, náklady na zabezpečovanie kvality) vydá vedenie predbežný plán zdrojov na ich zabezpečenie. Tento plán zdrojov je súčasťou správy z preskúmania manažmentom sa zaznamenáva sa v časti 4c) správy – Zdroje.

6. MANAŽÉRSTVO ZDROJOV

6.1 Poskytovanie zdrojov

Pre účinné pôsobenie SMK vedenie Univerzity Mateja Bela určuje a poskytuje zdroje potrebné na:

- plnenie povinností vyplývajúcich zo zákonov, vyhlášok, nariadení a predpisov
- zavedenie a udržiavanie SMK a trvalé zlepšovanie jeho efektívnosti,
- zaangažovanie zamestnancov a vytváranie povedomia o význame SMK
- vzdelávanie zamestnancov
- zvýšenie spokojnosti študentov.

Požiadavkou pre manažerstvo ľudských zdrojov Univerzity Mateja Bela je určenie kompetentnosti potrebnej pre výkon práce každej pracovnej funkcie na univerzite, zabezpečenie tejto kompetentnosti prípravou zamestnancov, vyhodnocovaním efektívnosti prípravy, vytváraním povedomia u zamestnancov o ich dôležitosti a ich príspevku k dosahovaniu cieľov kvality. Takéto zaangažovanie zamestnancov Univerzity Mateja Bela prispieva k zlepšovaniu efektívnosti SMK.

O školiacich aktivitách sa na univerzite vedú záznamy. Definuje a riadi sa infraštruktúra, pod ktorou rozumieme: budovy, pracovné priestory, ich vybavenie a údržbu, podporné služby ako je napr. informačná technika, doprava a stravovanie, podmienky bezpečnosti pri práci, environmentálne aspekty a pod. Požiadavkou sú i riadené pomery pracovného prostredia. Pod pojmom pracovné prostredie ISO 9001:2009 rozumie pracovnú klímu na pracoviskách a pracovné podmienky, ktoré závisia na ľudských a fyzikálnych vzťahoch pracovného prostredia. S tým súvisia sociálne interakcie, podmienky pre hygienu a čistotu pracovísk.

Tieto faktory vytvárajú podmienky pre motiváciu zamestnancov, rozvoj tvorivej práce, podporu tvorby aktivít zamestnancov a vo svojom efekte využité potenciálu všetkých zamestnancov.



**Príručka systému manažérstva kvality
podľa požiadaviek normy STN EN ISO 9001:2009**

Týmto náležitostiam sa venujú organizačné normy č. 1/2011 Na zabezpečenie pitného režimu na pracoviskách UMB, č. 8/2011 Komplexný program na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci na Univerzite Mateja Bela v Banskej Bystrici, č. 10/2003 o poskytovaní OOPP na pracoviskách Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici podľa Nariadenia vlády č. 504/2002 Z. z., č. 1/2012 Používanie služobných motorových vozidiel Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici.

Na zabezpečenie ochrany majetku vo vlastníctve Univerzity Mateja Bela, nachádzajúceho sa v priestoroch Rektorátu univerzity, slúži organizačná norma: č. 10/2012 Kľúčový poriadok Rektorátu Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici.

6.2 Ľudské zdroje

6.2.1 Všeobecne

Vedenie Univerzity Mateja Bela stanovilo pre jednotlivé pracovné miesta príslušné kompetencie a zodpovednosti, na základe ktorých musia zamestnanci spĺňať príslušné vzdelanie, zručnosť a skúsenosti. Na základe toho uskutočňuje univerzita i prijímanie nových zamestnancov. Plánovanie ľudských zdrojov, prijímanie, výber, hodnotenie, vzdelávanie, adaptácia a uvoľňovanie zamestnancov sa realizuje podľa Pracovného poriadku Univerzity Mateja Bela a Prílohy č.1 Pracovného poriadku UMB. Postup pri realizácii obsadzovania pracovných miest vysokoškolských učiteľov a obsadzovanie funkčných miest profesorov a docentov na UMB upravuje Metodický pokyn č.5/2012 Pracovnoprávne vzťahy zamestnancov UMB. Pracovnoprávne vzťahy UMB upravuje aj Kolektívna zmluva, ktorú univerzita každoročne aktualizuje. Výberové konanie ďalej upravujú Zásady výberového konania na obsadzovanie pracovných miest vysokoškolských učiteľov, pracovných miest výskumných pracovníkov, funkcií profesorov a docentov a funkcií vedúcich a Dodatky k zásadám výberového konania zamestnancov na Univerzite Mateja Bela v Banskej Bystrici. Podmienky ukončenia pracovného pomeru pri porušení pracovnej disciplíny upravuje Smernica č.08/2002 v znení Dodatku č.1.

6.2.2 Kompetentnosť, povedomie a príprava zamestnancov

V rámci prípravy zamestnancov a s tým súvisiacich vzdelávacích aktivít Univerzita Mateja Bela hodnotí prínos vzdelávania. Hodnotenie vzdelávania sa orientuje predovšetkým na získanie nových poznatkov, ktoré možno v práci využiť alebo tieto znalosti poskytnúť ďalším spolupracovníkom. Hodnotenie vzdelávania sa realizuje ako súčasť výkazu o cestovných náhradách, kde sa uvádza aj prínos z absolvovanej vzdelávacej aktivity.

6.3 Infraštruktúra

Na Univerzita Mateja Bela bol definovaný jeden samostatný proces Správa majetku a investícií, ktorého cieľom je predovšetkým starostlivosť o infraštruktúru. Univerzita Mateja Bela vypracováva Harmonogram úprav a opráv objektov UMB a vypracováva aj Plán opráv a Plán investícií na rok dopredu, za ktorý sú zodpovední vedúci OP (oddelenie prevádzky) a vedúci energetiky.



**Príručka systému manažérstva kvality
podľa požiadaviek normy STN EN ISO 9001:2009**

Infraštruktúra univerzity zahŕňa:

- budovy,
- pracovné priestory a súvisiace vybavenie,
- meracie zariadenia,
- počítačové vybavenie vrátane príslušného softvérového vybavenia.

Údržba

Činnosti týkajúce sa údržby univerzity vykonávajú zamestnanci oddelenia údržby. Za organizáciu činností údržby zodpovedá zamestnanec „vedúci oddelenia údržby“. Údržba a opravy, ktoré sú zabezpečované centrálnou dodávateľsky v rámci UMB, sú nasledovného charakteru :

- Vonkajšie osvetlenie,
- Vonkajšia kanalizácia,
- Oprava striech a žľabov,
- Oprava plášť a budov,
- Zabezpečovanie revízií vyhradených technických zariadení,
- Odstránenie závad z vykonaných revíznych správ,
- Opravy vykurovania (hydraulické vyregulovanie a pod.),
- Opravy energetických zariadení,
- Atesty energetických zdrojov,
- Odstraňovanie mimoriadnych havarijných stavov.
- manažment spotreby energií

Práce údržbárskeho charakteru, ktoré sú zabezpečované na základe požiadaviek jednotlivých súčastí UMB podľa náročnosti prác centrálnou údržbou:

- Oprava elektrických zariadení a elektroinštalácií,
- Revízie elektrospotrebičov,
- Práce údržbárskeho charakteru (oprava kľučiek , zámkov, kovaní atď.),
- Opravy a čistenie striech a žľabov,
- Stavebné opravy menšieho rozsahu,
- Údržba kotolní UMB a periodické prehliadky,
- Zabezpečovanie materiálu pre bežnú údržbu.

Údržbu a opravy vo vlastnej réžii zabezpečujú:

- Zamestnanci centrálnej údržby odboru prevádzky
- Zamestnanci súčastí UMB zodpovední za opravy a údržbu

Na základe „Žiadaniek na vykonanie údržby/opravy“ súčastí UMB sú požiadavky podľa dôležitosti riešené okamžite, resp. zahrnuté do plánu opráv a riešené podľa dostupnosti finančných prostriedkov a kapacity pracovníkov.

6.4 Pracovné prostredie

Na zaistenie bezpečnosti práce a ochrany zdravia zamestnancov (BOZP) Univerzita Mateja Bela zabezpečuje pracovné podmienky a pracovné činnosti tak, aby sa vylúčilo alebo zmenšilo na minimum pôsobenie nebezpečných a škodlivých činiteľov pracovného procesu na osoby, aby sa človek v pracovnom prostredí neopotreboval viac ako prirodzeným



starnutím a aby nedochádzalo k násilnému poškodeniu zdravia alebo smrti zamestnanca pri výkone jeho pracovných činností. Za vytvorenie vhodných pracovných podmienok zodpovedajú priami nadriadení vedúci zamestnanci. Zaistenie BOZP upravuje Smernica č.8/2011 Komplexný program pre zaistenie BOZP na Univerzite Mateja Bela v Banskej Bystrici. Smernica č.2/2011 na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci s počítačom na pracoviskách Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici, Smernica č.10/2003 o poskytovaní OOPP na pracoviskách Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici podľa nariadenia vlády č. 504/2002 z. z.

Požiarňa ochrana (PO)

Činnosti PO sú upravené v dokumente „Požiarň štátút“. Za riadne vykonávanie činností PO zodpovedá zamestnanec „referent obrany, požiarnej ochrany a bezpečnosti práce“.

Technik požiarnej ochrany:

- ❑ Kontroluje požiarň štátút, analyzuje nebezpečenstvo vzniku požiaru, kontroluje požiarne poriadky pracovísk, požiarne poplachové smernice, požiarne evakuačné plány a zloženie protipožiarň hliadok
- ❑ Vykonáva kontrolu dokumentácie spracovanej pre objekty , v ktorých vznikol alebo sa šíril požiar
- ❑ Vypracováva Požiarň štátút
- ❑ Vykonáva školenie novoprijatých zamestnancov o OPP
- ❑ Vykonáva školenie o OPP zamestnancov preradených na inú prácu, na iné pracovisko alebo ktorým sa mení spôsob práce
- ❑ Vykonáva odbornú prípravu protipožiarnej asistenčnej hliadky
- ❑ Vede záznamy v požiarnej knihe

Ochrana a bezpečnosť práce (OBP)

Činnosti OBP upravuje zákon č. 331/2005 Z. z. v znení a doplnení neskorších predpisov. Za riadne vykonávanie činností OBP zodpovedajú Technik BOZP (BT) a Autorizovaný technik BOZP (ABT).

BT / ABT UMB s príslušnými útvarmi zamestnávateľa koordinuje:

- ❑ vypracovanie systému a programov výchovy a vzdelávania zamestnancov i ostatných osôb v oblasti BOZP,
- ❑ vypracovanie plánu preventívnych lekárskech prehliadok,
- ❑ vypracovanie systému poskytovania a používania osobných ochranných pracovných prostriedkov,
- ❑ vypracovanie pravidiel a pokynov na zaistenie BOZP,
- ❑ vypracovanie vnútropodnikového kontrolného systému vrátane pravidelných previerok BOZP,
- ❑ vypracovanie harmonogramu prehliadok a skúšok technických zariadení,
- ❑ vypracovanie záznamov a správ o PÚ, iných ako PÚ, nebezpečných udalostiach,
- ❑ prevádzkových nehôd (havárií) a porúch technických zariadení,
- ❑ vypracovanie rozborov úrazov, nebezpečných udalostí, prevádzkových nehôd (havárií),
- ❑ porúch technických zariadení, priemyselných otráv a chorôb z povolania,



**Príručka systému manažérstva kvality
podľa požiadaviek normy STN EN ISO 9001:2009**

- ❑ vypracovanie zoznamu rizikových prác,
- ❑ vypracovanie zoznamu zakázaných prác pre ženy a mladistvých.

BT / ABT s príslušnými útvarmi zamestnávateľa spolupracuje pri:

- ❑ vypracúvaní koncepcie politiky BOZP, školení a overovaní znalostí z predpisov BOZP,
- ❑ vykonávaní previerok a vyhodnocovaní stavu, úrovne riadenia starostlivosti o BOZP,
- ❑ vypracovaní harmonogramu odstraňovania zistených nedostatkov a pri ich odstraňovaní,
- ❑ vykonávanie pravidelných meraní fyzikálno-chemických škodlivín v pracovnom prostredí (meranie hluku, prachu, osvetlenia, chemických škodlivín, mikroklímy, ionizujúceho žiarenia a pod.),
- ❑ vypracúvaní návrhov na úpravu strojov a zariadení, pracovného prostredia a priestorov z hľadiska BOZP, vedení dokumentácie BOZP.

BT / ABT kontroluje:

- ❑ stav pracovísk (objekty, komunikácie, stroje, zariadenia, náradia, nástroje, materiály, pracovné pomôcky, pracovné postupy, usporiadanie pracovných miest a organizáciu práce),
- ❑ dodržiavanie ustanovení vzťahujúcich sa na bezpečnosť práce, technických zariadení a ustanovených pracovných podmienok, platných bezpečnostných a hygienických predpisov, príkazov a pokynov,
- ❑ dodržiavanie zákazu prác ženám a mladistvým,
- ❑ používanie ochranných zariadení, OOPP a starostlivosť o ne,
- ❑ vykonávanie vstupných a periodických lekárskeho prehliadok,
- ❑ dodržiavanie podmienok odbornej spôsobilosti,
- ❑ dodržiavanie dohôd so zamestnancami externých subjektov,
- ❑ funkciu ochranných, zabezpečovacích a havarijných prostriedkov.

BT / ABT vykonáva:

- ❑ školenia zamestnancov,
- ❑ metodické usmerňovanie zamestnancov,
- ❑ odbornú poradenskú činnosť pre zamestnávateľa v oblasti BOZP.

BT / ABT predkladá zamestnávateľovi:

- ❑ informácie o stave a vývoji BOZP na pracoviskách, rozboru a analýzy,
- ❑ návrhy na riešenie stavu BOZP.

BT / ABT spolupracuje:

- ❑ s komisiou BOZP, so zástupcami zamestnancov pre BOZP, s pracovnou zdravotnou službou a reprezentatívnou organizáciou zamestnancov,
- ❑ so štátnym odborným dozorom nad bezpečnosťou práce, s orgánmi štátnej správy v oblasti verejného zdravotníctva.

BT / ABT zisťuje, posudzuje a hodnotí:

- ❑ úrazové, havarijné riziká a iné ohrozenia zdravia zamestnancov
- ❑ Zdroje a príčiny nežiaducich udalostí.



Ochrana životného prostredia (ŽP)

Za činnosti súvisiace s ochranou ŽP na Univerzite Mateja Bela zodpovedá vedúci OP (oddelenie prevádzky). Činnosti súvisiace s ochranou ŽP na UMB sú upravené v Správe o dodržiavaní zákonných noriem životného prostredia na UMB.

Vedúci OP, pri činnostiach týkajúce sa ŽP zodpovedá za:

- odpadové hospodárstvo,
- vývoz komunálneho odpadu,
- ochranu ovzdušia a klimatizačné zariadenia

7. REALIZÁCIA PRODUKTU

Procesy potrebné na realizáciu produktu, v podmienkach UMB je to vzdelávací proces, musia mať plánovitý charakter. Zvláštny dôraz sa kladie na kontrolu kvality a prevenciu vzniku chýb vo všetkých etapách vzdelávacieho procesu. Samotná realizácia procesov musí prebiehať v riadenom režime, s plánovitou kontrolou. Norma ISO 9001:2008 vyžaduje pre prípady potreby zabezpečiť možnosť identifikovať jednotlivé kroky vzdelávacieho procesu, aby bolo možné i spätne zistiť príčiny prípadnej nekvality a vzniknutých komplikácií.

7.1 Plánovanie realizácie produktu

7.2 Procesy týkajúce sa zákazníka

7.2.1 Určenie požiadaviek týkajúcich sa produktu

Univerzita Mateja Bela identifikuje požiadavky týkajúce sa vzdelávacieho procesu. Postupy pri poskytovaní a plánovaní poskytovania vzdelávacích procesov definujú riadiace normy Univerzity Mateja Bela a kritériá akreditácie podľa zákona č. 131/2012 Z.z. o vysokých školách a kritériá akreditácie vydané Akreditačnou komisiou, ktorá je poradným orgánom Vlády Slovenskej Republiky.

7.2.2 Preskúmanie požiadaviek týkajúcich sa produktu

Pri vzdelávacom procese je preskúmanie požiadavky na poskytnutie vzdelávania jej neoddeliteľnou súčasťou. Identifikácia požiadaviek týkajúcich sa produktu, ktorým je poskytovanie vzdelávania, je definované v kritériách akreditácie podľa zákona č. 131/2012 Z.z. o vysokých školách a kritériá akreditácie vydané Akreditačnou komisiou, ktorá je poradným orgánom Vlády Slovenskej Republiky.

7.2.3 Komunikácia so zákazníkom

Univerzita Mateja Bela komunikuje so svojimi študentmi vo všetkých procesoch, ktoré sa študentov priamo týkajú, počnúc prijímaním, hodnotením ich spokojnosti alebo vybavovaním sťažností.



Príručka systému manažérstva kvality podľa požiadaviek normy STN EN ISO 9001:2009

Na efektívnu komunikáciu so študentmi univerzity využíva rôzne druhy komunikačných nástrojov. Hlavným prostriedkom na propagáciu a vytvorenie povedomia o činnosti Univerzity Mateja Bela je webová stránka univerzity. Tento komunikačný nástroj poskytuje študentom rýchle, presné a aktuálne informácie týkajúce sa ich štúdia, ako aj ostatných aspektov ich pôsobenia na Univerzite Mateja Bela. Jej anglická jazyková verzia prispieva k propagácii univerzity vo svete a uľahčuje orientáciu zahraničným študentom. Tento komunikačný nástroj poskytuje informácie aj pre uchádzačov o štúdium na Univerzite Mateja Bela a pre absolventov. Hlavná webová stránka spolu s podstránkami jednotlivých fakúlt Univerzity Mateja Bela je základným a všeobecným komunikačným nástrojom pre efektívnu komunikáciu. Webová stránka slúži na zverejňovanie informácií, čím si Univerzita Mateja Bela spĺňa svoju informačnú povinnosť. Táto činnosť je charakterizovaná v organizačnej norme č. 7/2012 o pravidlách zabezpečenia jednotného prístupu pri uplatňovaní Zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (Zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov na Univerzite Mateja Bela v Banskej Bystrici. Štruktúra webových stránok Univerzity Mateja Bela je definovaná v organizačnej norme č. 14/2004 o povinných štruktúrach www stránok pracovísk UMB a zásadách zverejňovania informácií na www stránkach UMB. K tejto organizačnej norme bol vydaný aj dodatok č. 1/2005.

Medzi ostatné komunikačné nástroje, ktoré Univerzita Mateja Bela využíva patria predovšetkým osobné stretnutia so študentmi a dotazníkový prieskum. Právo študenta mať aspoň raz ročne možnosť formou anonymného dotazníka vyjadriť sa o kvalite výučby a o učiteľoch je definované v Študijnom poriadku Univerzity Mateja Bela č. z. 1039/2008 a jeho dodatkoch.

V zmysle zákona č. 9/2010 Z. z. má študent právo vyjadriť svoj názor aj prostredníctvom sťažností a petícií. Postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní a prešetrovaní sťažností a petícií na Univerzite Mateja Bela je charakterizovaný v organizačnej norme č. 5/2010.

7.3 Návrh a vývoj - výnimka

7.4 Nakupovanie

7.4.1 Proces nakupovania

Postup Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici pri zadávaní zákaziek na dodanie tovaru, zákaziek na uskutočnenie stavebných prác, zákaziek na poskytnutie služieb a pri súťaži návrhov, realizované verejným obstarávateľom sa uskutočňuje podľa zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

7.4.2 Informácie o nakupovaní

Na základe zoznamu písomne predložených plánovaných potrieb súčastí referát verejného obstarávania (ďalej len „VO“) vypracováva Plán verejného obstarávania na kalendárny rok. Plán VO predkladá referát VO vedeniu UMB na schválenie v termíne do konca júna a januára



daného kalendárneho roka. Referát VO vypracuje časový harmonogram verejného obstarávania schválených zákaziek po doručení úplne vyplnenej požiadavky a informuje žiadateľa o lehotách VO. Vyhlásenie verejného obstarávania uskutočňuje referát VO podľa zákona a časového harmonogramu obstarávania zákazky. Odborne spôsobilá osoba (ďalej len „OSO“) predloží rektorke UMB, alebo ňou poverenej osobe súťažné podklady na schválenie. OSO určí a zverejní kritériá na vyhodnotenie ponúk a pravidlá uplatnenia kritérií, tak, aby bolo zabezpečené kvalitatívne rozlíšenie splnenia jednotlivých kritérií podľa zákona. Rektor UMB zriaďuje na vyhodnotenie ponúk najmenej trojčlennú komisiu. Komisia po posúdení ponúk dá návrh na uzavretie záväzkového vzťahu. Dokumentáciu z verejného obstarávania odborne spôsobilá osoba, resp. delegovaná osoba za súčasť archivuje podľa zákona a archivačného poriadku UMB. Dokumentácia jednotlivých zákaziek sa uchováva v lehote päť rokov po zadaní objednávky, uzavretí zmluvy, resp. rámcovej dohody.

Za kritériá hodnotenia dodávateľov UMB stanovila kritériá na vyhodnotenie ponúk podľa daného verejného obstarávania. V prípade neplnenia dohodnutých kritérií záväzkového vzťahu odborne spôsobilá osoba zasiela kvestorke UMB List o neplnení. Na základe vyhodnotenia sťažností a rokovaní s dodávateľmi rektor UMB rozhodne o zrušení, alebo zmene podmienok záväzkového vzťahu.

7.4.3 Verifikácia nakúpeného produktu

Univerzita Mateja Bela realizuje kontrolu a ďalšie činnosti nevyhnutné na zaistenie, aby nakúpený produkt splňal špecifikované požiadavky na nákup. Za kontrolu dodaných služieb a tovarov zodpovedajú vedúci pracovníci UMB podľa miesta dodania tovarov a služieb.

7.5 Poskytovanie služieb

7.5.1 Riadenie poskytovania služieb

Univerzita Mateja Bela plánuje a realizuje poskytovanie vzdelávacích služieb. Postup poskytovania vzdelávacích služieb je definovaný v riadiacich normách UMB. Elektronická verzia procesov je vypracovaná v aplikačnom programovom vybavení QPR ProcessGuide a nie je súčasťou riadenej dokumentácie. Vybrané postupové diagramy sú zverejnené v intranete UMB.

Pri poskytovaní vzdelávacích služieb vykonávajú zamestnanci v závislosti od charakteru produktu aj tieto činnosti:

- Plniť pracovné úlohy podľa dispozícií vedúceho zamestnanca vo vysokej kvalite.
- Všetky nepredvídané okolnosti hlásiť vedúcemu alebo vedeniu univerzity.
- Dodržiavať pracovnú disciplínu. Pod pracovnou disciplínou sa rozumie dodržiavanie pracovnej doby, dodržiavanie prísneho zákazu požívania alkoholu v pracovnej dobe a pred ňou, plnenie pracovných dispozícií vedúceho, kvalitná práca. Nekvalitnú prácu (nedbalosť) a nesplnenie úloh môže vedenie sankcionovať. Požívanie alkoholu musí vedenie sankcionovať okamžitým zrušením pracovného pomeru, pretože dôsledkom môže byť vlastné ohrozenie zdravia i zdravia spolupracovníkov.

7.5.2 Validácia procesov poskytovania služieb - výnimka



7.5.3 Identifikácia a sledovateľnosť

Identifikácia a sledovateľnosť produktov je zabezpečená prostredníctvom príslušnej dokumentácie a záznamov týkajúcich sa poskytovania vzdelávacích služieb. Identifikácia každej etapy je možná nepriamo – podľa záznamov, napr. dokumentácie študenta, objednávok, zmlúv a pod.

7.5.4 Majetok zákazníka - výnimka

7.5.5 Ochrana produktu - výnimka

7.6 Riadenie prístrojov na monitorovanie a meranie

8. MERANIE, ANALÝZA A ZLEPŠOVANIE

8.1 Všeobecne

Norma ISO 9001:2008 zvyrazňuje potrebu rozhodovania na základe faktov. K tomu slúžia údaje, ktoré Univerzita Mateja Bela musí plánovať a zaviesť. Ide o monitorovacie, meracie, analytické a zlepšovacie procesy, potrebné na zabezpečenie zhody procesov uplatňovaných na univerzite s požiadavkami SMK a zhody produktu so špecifikáciami. Merania a následné analýzy slúžia pre trvalé zlepšovaním efektívnosti SMK.

Medzi systémové merania patria:

- meranie účinnosti SMK,
- meranie výkonnosti univerzity,
- meranie spokojnosti študentov,
- meranie spokojnosti zamestnancov,
- meranie účinnosti vzdelávania.

Každá univerzita poskytujúca vzdelávacie služby je závislá od svojich študentov, a preto musí chápať ich súčasné a budúce potreby a snažiť sa, aby študenti boli spokojní s kvalitou služieb, ktoré im univerzita poskytuje. Miera spokojnosti študenta je jedným z meraní SMK. Interné audity sú hlavným nástrojom, ktoré univerzita môže využívať na uplatňovanie trvalého zlepšovania. Univerzita Mateja Bela musí tiež používať na monitorovanie a meranie procesov SMK také metódy, ktoré preukážu schopnosť procesov dosahovať plánované výsledky. V prípade, že sa tieto výsledky nedosiahnu, musia byť vykonané nápravné opatrenia. Značný



význam sa kladie na prevenciu, t.j. na odstránenie potenciálnych nezhôd v procesoch i v kvalite poskytovaných služieb.

8.2 Monitorovanie a meranie

8.2.1 Spokojnosť zákazníka

Univerzita Mateja Bela vykonáva svoju činnosť podľa Zákona č. 131/2002 Z. z. o vysokých školách. Podľa tohto zákona je poslaním vysokých škôl rozvíjať harmonickú osobnosť, vedomosti, múdrosť, dobro a tvorivosť v človeku a prispievať k rozvoju vzdelanosti, vedy, kultúry a zdravia pre blaho celej spoločnosti. Napĺňanie tohto poslania je predmetom hlavnej činnosti vysokých škôl. Hlavné úlohy vysokých škôl pri napĺňaní ich poslania sú poskytovanie vysokoškolského vzdelávania a tvorivé vedecké bádanie alebo tvorivá umelecká činnosť. Univerzita Mateja Bela používa na hodnotenie spokojnosti študenta dotazníkovú metódu. Za proces hodnotenia spokojnosti študentov zodpovedá PMK.

Hodnotenie spokojnosti študenta je zdokumentované v Študijnom poriadku Univerzity Mateja Bela č. z. 1039/2008 a jeho dodatkoch a v organizačnej norme č. 16/2011 Pravidlá hodnotenia kvality poskytovaného vzdelávania na Univerzite Mateja Bela.

Dôležitým ukazovateľom spokojnosti študenta je počet podaných a prijatých sťažností, ktoré sú evidované, riešené a vyhodnocované v zmysle organizačnej normy č. 5/2010. Centrálnu evidenciu sťažností, oznámení, podnetov a petícií spravuje Oddeleniu kontroly. Zodpovedá za ich šetrenie a vybavenie v zmysle platných predpisov. Oddelenie kontroly ďalej vypracováva ročné vyhodnotenie sťažností, oznámení, podnetov a petícií.

8.2.2 Interný audit

Cieľom interných auditov (IA) je zistiť, či SMK zodpovedá požiadavkám normy STN EN ISO 9001:2009, či sa efektívne zaviedol a či sa udržiava. Univerzita Mateja Bela uskutočnila výber a vyškolenie zamestnancov, ktorí budú pôsobiť ako interní audítori kvality. Univerzita Mateja Bela má vypracovaný plán interných auditov tak, aby každý proces alebo článok normy bol preverený minimálne jedenkrát ročne. Z každého auditu sa môžu prijať nápravné a preventívne opatrenia, ktoré sa hodnotia aj v rámci preskúmania manažmentom. Vedenie Univerzity Mateja Bela vytvára potrebné zdroje na realizáciu nápravných a preventívnych opatrení. Okrem plánovaných interných auditov vykonávajú interní audítori v kritických miestach SMK aj neplánované interné audity podľa definovaných požiadaviek. Realizácia interných auditov sa riadi normou ISO 19011:2011.

A. Plánovanie IA

Plánované interné audity

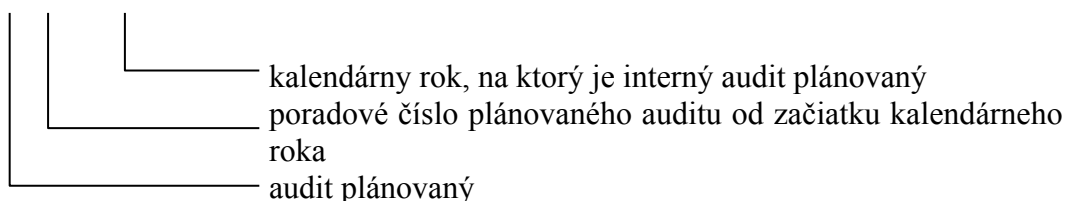
Interné audity kvality sa vykonávajú podľa ročného programu interných auditov – príloha 5 Príručky kvality, ktorý pre organizáciu vypracováva predstaviteľ manažmentu pre kvalitu (ďalej len „PMK“). PMK určí vedúceho audítora príslušného auditu a ostatných členov



**Príručka systému manažérstva kvality
podľa požiadaviek normy STN EN ISO 9001:2009**

previerkovej skupiny, čo zaznamená do programu IA. Členovia previerkovej skupiny nesmú niesť priamu zodpovednosť za preverovanú oblasť. Pri zostavovaní programu treba dbať na to, aby periodicita a systematickosť IA zaručovali preverenie každého procesu systému kvality aspoň jedenkrát ročne. Pri stanovení náplne IA je možné spájať preverovanie príbuzných oblastí. Plánovaným interným auditom sa pridelujú evidenčné čísla takto:

AP-XX-XXXX



Vypracovaný program musí PMK predložiť vedeniu Univerzity Mateja Bela na schválenie vždy do 31.1. príslušného roka. Program IA doručí PMK vedúcim audítorom a členom previerkových skupín do 15 dní od jeho schválenia.

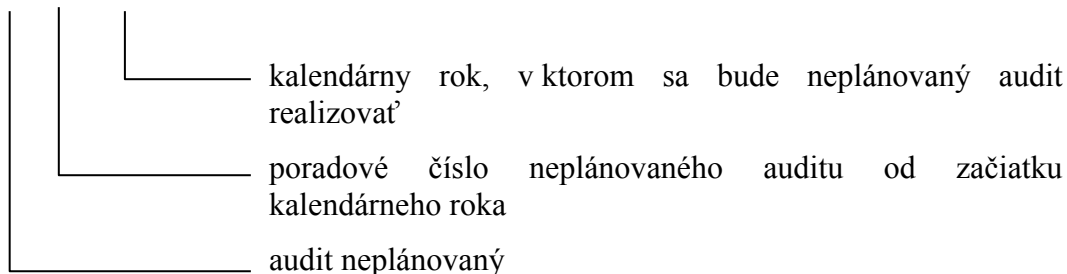
Neplánované interné audity

Dôvodom na neplánované audity môže byť:

- výskyt problémov (reklamácie, zvýšené náklady a pod.),
- podstatné zmeny systému kvality alebo organizačnej štruktúry Univerzity Mateja Bela
- podnet od zamestnanca pri zistení hrubého porušovania technologických postupov a pracovných povinností konkrétnych zamestnancov
- potreba preveriť odstránenie nezhôd zistených pri predchádzajúcich interných auditoch
- potreba overiť zavedenie a účinnosť prijatých nápravných opatrení

Autor podnetu oznámi svoju pripomienku priamo PMK. Ak je podnet opodstatnený, PMK zaznamená audit do plánu auditov ako neplánovaný audit. Neplánovaným interným auditom sa pridelujú evidenčné čísla takto:

AN-XX-XXXX



B. Príprava IA

Na základe informácií obsiahnutých v programe interných auditov vypracuje vedúci audítor plán interného auditu – príloha 6 Príručky kvality, ktorý schvaľuje PMK. Návrh plánu auditu musí vedúci audítor osobne prerokovať s vedúcim preverovanej organizačnej jednotky. Po vyriešení námietok spracuje vedúci audítor definitívnu verziu plánu v troch exemplároch, z ktorých jeden odovzdá vedúcemu preverovanej organizačnej jednotky (ten mu všetky



**Príručka systému manažérstva kvality
podľa požiadaviek normy STN EN ISO 9001:2009**

exempláre podpíše) a jeden PMK. Vedúci audítor vypracuje súbory otázok a okruhov preverovanej problematiky v Dotazníku IA – príloha 7 príručky kvality. Mal by ich koncipovať tak, aby boli splnené ciele auditu.

C. Realizácia interného auditu

Interný audit začína otváracím stretnutím, ktorého účelom je:

- potvrdiť dohodu všetkých strán na pláne auditu,
- predstaviť audítorský tím,
- ubezpečiť, že všetky plánované činnosti auditu sa môžu vykonať.

Otváracie stretnutie sa realizuje za prítomnosti tých, ktorí zodpovedajú za funkcie alebo procesy, ktoré sa majú auditovať, a ak treba aj s vedením UMB.

Po otváracom stretnutí sa pristúpi k zhromažďovaniu a verifikácii informácií. Vybrané zdroje informácií sa môžu líšiť v závislosti od predmetu a komplexnosti auditu a môžu zahŕňať rozhovory so zamestnancami a ďalšími osobami, pozorovanie činností a okolia pracovného prostredia a pracovných podmienok, dokumenty, záznamy, súhrny údajov, analýzy a ukazovatele výkonnosti informácie o programoch vzorkovania a o postupoch na riadenie procesov merania a vzorkovania, správy z ďalších zdrojov, databázy a webové stránky. Iba informácie, ktoré sa dajú overiť, sa stávajú dôkazom auditu. Dôkaz auditu, ktorý vedie k zisteniu auditu sa zaznamenáva. Ak sa v priebehu zhromažďovania dôkazov vyskytnú akékoľvek nové alebo zmenené skutočnosti alebo riziká, audítorský tím sa im primerane venuje. Dôkaz auditu sa vyhodnocuje voči kritériám auditu, aby sa formulovali zistenia auditu. Následne sa audítorský tím stretne, aby:

- preskúmal zistenia auditu a akékoľvek ďalšie informácie zhromaždené počas auditu a porovnal ich s cieľmi auditu,
- schválil závery auditu s ohľadom na vlastnú neistotu procesu auditu,
- pripravil odporúčania, ak sú obsiahnuté v cieľoch auditu,
- ak treba prediskutoval následný audit.

Realizačná fáza končí záverečným stretnutím, ktoré sprostredkuje vedúci audítorského tímu, a na ktorom sa prezentujú zistenia auditu a závery. Záverečného stretnutia sa zúčastňuje vedenie organizácie, a aj zodpovední za činnosti alebo procesy, ktoré sa auditovali. Po prediskutovaní zistení a záverov auditu a vyriešení akýchkoľvek rozporných názorov audítorského tímu a preverovaných sa schvaľuje definovanie časového rámca akčného plánu na zistenia auditu, ktoré potvrdí svojim podpisom vedenie UMB, resp. vedúci preverovanej jednotky v „Dotazníku IA“.

D. Správa z IA

Vedúci audítorského tímu oznámi výsledky auditu podľa postupov programu auditu. Správa z IA – príloha 8 Príručky kvality, poskytuje komplexný, presný, stručný a jasný záznam auditu a zahŕňa alebo odkazuje na:

- ciele interného auditu,
- predmet IAK, najmä identifikáciu auditovaných organizačných a funkčných jednotiek alebo procesov,
- identifikáciu klienta auditu,
- identifikáciu audítorského tímu a ostatných účastníkov auditu,
- dátumy a miesta kde sa vykonali činnosti IA,
- kritériá IA,



Príručka systému manažérstva kvality podľa požiadaviek normy STN EN ISO 9001:2009

- ❑ zistenia auditu a podporné dôkazy,
- ❑ závery auditu,
- ❑ stanovenie stupňa plnenia kritérií auditu.

Správa z IA sa vydáva do 7 dní od ukončenia auditu. Správa z IA má dátum, je preskúmaná a schválená vedúcim audítorského tímu. Správu z IA podpisujú vedúci audítor, audítori a vedúci preverovaného úseku.

E. Vykonanie následného auditu

Závery auditu závisia od cieľov auditu, indikácii potreby na nápravu alebo nápravných a preventívnych opatrení – príloha 9 Príručky kvality. V prípade, že sa počas interného auditu zistia nezhody, vedúci audítor požiada preverovaného o stanovenie nápravných a preventívnych opatrení a termínov ich realizácie. Každé nápravné a preventívne opatrenie sa vyhotoví na samostatnom formulári, pričom ak sa vyskytne viacero nápravných a preventívnych opatrení, tie sa označujú tak, že sa uvedie číslo daného nápravného a preventívneho opatrenia z celkového počtu nápravných a preventívnych opatrení týkajúcich sa daného IA. Navrhnuté nápravné a preventívne opatrenia podpíše preverovaný a tiež vedúci audítor. Ich verifikácia je súčasťou následného auditu.

8.2.3 Monitorovanie a meranie procesov

Cieľom merania a monitorovania procesov systému manažérstva kvality je preukázať ich schopnosť dosahovať plánované výsledky. Pri monitorovaní a meraní procesov sa na Univerzite Mateja Bela uplatňujú tieto zásady:

- ❑ Vlastník daného procesu monitoruje priebeh procesu podľa definovaného postupu, za daný proces zodpovedá.
- ❑ Vlastník procesu navrhuje a hodnotí ukazovatele pre daný proces, ktorými je možné proces merať.
- ❑ Každý proces má merateľný ukazovateľ. Ukazovatele procesov sa vyhodnocujú v rámci preskúmania manažmentom.
- ❑ Každý zamestnanec Univerzity Mateja Bela, ktorý zodpovedá za svoju činnosť, túto činnosť monitoruje a prichádza s podnetmi na jej zlepšenie, ktoré komunikuje s priamym nadriadeným alebo predstaviteľom manažmentu pre kvalitu.

8.2.4 Monitorovanie a meranie produktu

Univerzita Mateja Bela monitoruje všetky etapy, ktoré súvisia so vzdelávacím procesom. Tieto etapy zahŕňajú najmä:

- ❑ prijímanie študentov,
- ❑ vzdelávanie študentov.
- ❑ aj úspešnosť študentov.

V prípade vzniku nezhôd a zistenia odchýlok sa prijímajú nápravné alebo preventívne opatrenia podľa článku 8.5.2. a 8.5.3. Príručky kvality UMB.

8.3 Riadenie nezhodného produktu

Univerzita Mateja Bela zabezpečuje, aby sa produkt, ktorý nezodpovedá naň kladeným požiadavkám, identifikoval a riadil. Riadenie nezhodného produktu zahŕňa:



Príručka systému manažérstva kvality podľa požiadaviek normy STN EN ISO 9001:2009

- ❑ Identifikáciu možných nezhôd, ich príčin a dôsledkov zistených počas hospitačnej kontroly vyučovacej hodiny.
- ❑ Riadenie nezahody vyplývajúcej z výsledkov zisťovania spokojnosti študentov.
- ❑ Riadenie nezahody vyplývajúcej zo sťažnosti študenta.

Univerzita Mateja Bela využíva hospitačnú návštevu vyučovacej hodiny ako nástroj na preskúmanie odborných znalostí a pedagogických zručností vyučujúceho. Fakulty Univerzity Mateja Bela najmenej raz ročne vyhodnocujú aj používané metódy vzdelávania, pravidlá overovania nadobúdania vedomostí a rozvoja zručností so snahou identifikovať ich prípadné nedostatky a prijímať opatrenia na ich odstránenie a zvýšenie kvality poskytovaného vzdelávania. Povinnosť univerzity realizovať kontrolu vzdelávacieho procesu je charakterizovaná v Organizačnom poriadku Univerzity Mateja Bela a v organizačnej norme č. 16/2011 Pravidlá hodnotenia kvality poskytovaného vzdelávania na Univerzite Mateja Bela. S cieľom zvýšenia objektivity vyhodnocovania úrovne vedomostí v absolvovanom študijnom programe sa pravidelne raz ročne zisťuje spätná väzba od študentov. Predmetom hodnotenia je kvalita štúdia z pohľadu študenta, obsah študijného programu a podmienky jeho zabezpečenia. Pravidlá o priebežnom zisťovaní a vyhodnocovaní úrovne kvality nadobúdania vedomostí a rozvoja zručností na Univerzite Mateja Bela vychádzajú zo Zákona č. 131/2002 Z. z. o vysokých školách a metodiky hodnotenia schválenej Akreditačnou komisiou vlády SR. Spokojnosť študentov sa zisťuje na základe dotazníka. Príslušný postup je bližšie opísaný v časti 8.2.1. Študent má právo vyjadriť svoju nepokojnosť aj podaním sťažnosti. Príslušný postup je opísaný v časti 8.2.1.

8.4 Analýza údajov

Analýzou údajov sa prezentuje vhodnosť a efektívnosť SMK a posudzuje sa možnosť trvalého zlepšovania SMK. Analýza údajov sa stáva podkladom na preskúmanie manažmentom. Univerzita Mateja Bela analyzuje tieto údaje:

- ❑ hodnotenie plnenia cieľov kvality,
- ❑ hodnotenie plnenia hlavných úloh UMB za daný kalendárny rok,
- ❑ analýza spokojnosti študenta.
- ❑ analýza zhody poskytovanej vzdelávacej služby realizáciou hospitačnej činnosti,
- ❑ analýza procesov realizáciou internej evalvácie pracovísk UMB,
- ❑ analýza dodávateľov prostredníctvom kritérií verejného obstarávania.

8.5 Zlepšovanie

8.5.1 Trvalé zlepšovanie

Univerzita Mateja Bela trvalo zlepšuje efektívnosť SMK prostredníctvom využívania politiky kvality, cieľov kvality, výsledkov interných auditov, analýzy údajov, nápravných a preventívnych činností a preskúmania manažmentom.

Zlepšovanie všetkých činností našej univerzity prebieha pod celkovým programom zlepšovania, ktorý bol ustanovený s cieľom zvyšovať efektívnosť systému manažérstva kvality a spokojnosti zainteresovaných strán. Pre túto aktivitu platia tieto zásady:



**Príručka systému manažérstva kvality
podľa požiadaviek normy STN EN ISO 9001:2009**

- ❑ Každý zamestnanec Univerzity Mateja Bela môže dať podnet na zlepšenie procesu, produktu alebo organizácie.
- ❑ Každý podnet alebo návrh na zlepšenie sa môže oznámiť priamemu nadriadenému alebo predstaviteľovi manažmentu pre kvalitu, ktorý rozhodne o jeho prijatí, neprijatí alebo predložení vedeniu univerzity.
- ❑ Podnetmi na zlepšovanie sa zaoberá vedenie univerzity a v prípade pozitívnych námetov sa tieto príjmu a realizujú formou nápravných alebo preventívnych opatrení.

8.5.2 Nápravná činnosť

Univerzita Mateja Bela realizuje nápravnú činnosť, aby odstránila príčinu nezhôd a zabránila ich opakovaniu. Realizácia nápravných činností tvorí neoddeliteľnú súčasť podkladov na preskúmanie manažmentom a je jedným zo základných kritérií pre posúdenie funkčnosti a efektívnosti systému manažérstva kvality. Za riadenie nápravných opatrení zodpovedá predstaviteľ manažmentu pre kvalitu.

Podnet na nápravné alebo preventívne opatrenie (NPO)

Podnetom na nápravné alebo preventívne opatrenie môže byť:

- ❑ Sťažnosť študenta
- ❑ Podnet študenta
- ❑ Podnet dodávateľa
- ❑ Podnet zamestnanca (vedenia Univerzity Mateja Bela)
- ❑ Nezhoda
- ❑ Interný audit
- ❑ Externý audit

Každý podnet preskúma PMK, ktorý rozhodne o jeho prijatí alebo neprijatí. V prípade, že sa o podnete nevie PMK rozhodnúť, rozhodne o ňom vedenie Univerzity Mateja Bela. Po definitívnom schválení NPO sa vyplní formulár „Opatrenie k náprave – preventívne opatrenie“. Pri podnetoch z IA do procesu vstupuje už vypracovaný formulár, ktorý bol schválený vedúcim audítorom a preverovaným.

Evidencia NPO

Každé schválené NPO musí mať pridelené evidenčné číslo, pričom každé NPO musí byť vypracované jednotlivo, t.j. na samostatnom formulári. Evidenčné čísla sa NPO pridávajú podľa ich celkového počtu vzťahujúcemu sa k danému podnetu. To znamená, že ak je v prípade daného podnetu vyznačeného v hornej časti formulára potrebné realizovať viacero NPO, tak evidenčné číslo bude mať takýto tvar:

X / X

celkový počet NPO vzťahujúcich sa k danému podnetu

poradové číslo daného NPO



Realizácia a kontrola plnenia NPO

Pre všetky nápravné alebo preventívne opatrenia platí zásada, že realizácia daného NO alebo PO musí byť posúdená z hľadiska jeho plnenia. Pri stanovení jednotlivých opatrení sa musia dodržať tieto pravidlá:

- ❑ z každého zaznamenaného NPO musí vyplývať prvotný podnet, na základe ktorého sa dané NPO zaznamenalo (vyznačí sa v záhlaví záznamu),
- ❑ ihneď pri prvom zápise sa v názve formulára „Opatrenie k náprave – preventívne opatrenie“ označí, či ide o NO alebo PO,
- ❑ dôležitou pri formulovaní úlohy je zásada, že úlohu definuje ten, kto ju má aj zabezpečiť, to znamená zodpovedný za jej realizáciu,
- ❑ zodpovedný po dohode s vedením Univerzity Mateja Bela alebo audítorom navrhne termín, dokedy sa má úloha splniť,
- ❑ PMK alebo interný audítor sú povinní skontrolovať plnenie daného NPO a v prípade jeho nesplnenia stanoviť nový termín.

8.5.3 Preventívna činnosť

Univerzita Mateja Bela realizuje preventívnu činnosť, aby odstránila potenciálnu nehodu a aby zabránila ich výskytu. Preventívna činnosť sa riadi podobným procesom ako nápravná činnosť, jej cieľom je však identifikovať potenciálne chyby. Za riadenie preventívnych opatrení zodpovedá predstaviteľ manažmentu pre kvalitu. Postup pri preventívnych opatreniach sa riadi postupom podľa článku 8.5.2. Príručky kvality.



VIII. ROZSAH PLATNOSTI

Platí na celej Univerzite Mateja Bela s výnimkou Ekonomickej fakulty.

IX. ZOZNAM PRÍLOH

1. Mapa procesov
2. Zoznam procesov
3. Politika kvality
4. Vzor správy z preskúmania manažmentom
5. Ročný program interných auditov
6. Plán interného auditu
7. Dotazník interného auditu
8. Správa z interného auditu
9. Opatrenie k náprave – Preventívne opatrenie