

MANUÁL PROCESOV

**SPOLOČNÉHO CENTRA PODPORY ŠTUDENTOV
KONZORCIA TRNAVSKÝCH UNIVERZÍT, KONZORCIA VYSOKÝCH ŠKÔL**



UNIVERZITA SV. CYRILA A METODA V TRNAVE

Marec 2026



1. ČASŤ: ZÁKLADNÉ USTANOVENIA

Článok 1

Predmet a účel manuálu procesov

1. Tento manuál procesov upravuje rámec procesného riadenia Spoločného centra podpory študentov konzorcia trnavských univerzít, konzorcia vysokých škôl Univerzity sv. Cyrila a Metoda v Trnave a Trnavskej univerzity v Trnave (ďalej len „Centrum“).
2. Manuál stanovuje pravidlá pre identifikáciu, klasifikáciu, modelovanie, riadenie, monitorovanie a zlepšovanie procesov realizovaných v rámci Centra.
3. Účelom manuálu je zabezpečiť jednotný a systematický prístup k riadeniu procesov, podporiť transparentnosť, efektívnosť a kvalitu poskytovaných služieb Centra.
4. Manuál zároveň vytvára metodický rámec pre procesné modelovanie v súlade so štandardom BPMN 2.0 (Business Process Model and Notation) a princípmi procesného riadenia.

Článok 2

Východiská manuálu procesov

1. Manuál procesov vychádza z právnych a interných predpisov upravujúcich činnosť Spoločného centra podpory študentov, najmä zo Štatútu spoločného centra podpory študentov a súvisiacich vnútorných predpisov členských univerzít konzorcia.
2. Manuál zohľadňuje organizačné, kompetenčné a funkčné usporiadanie Centra, vrátane jeho jednotlivých pracovísk a ich vzájomnej koordinácie.
3. Pri tvorbe a aplikácii manuálu sa vychádza z princípov procesného riadenia.
4. Metodický rámec manuálu je založený na štandardoch modelovania procesov BPMN 2.0 a na princípoch architektonického riadenia organizácie v zmysle TOGAF (The Open Group Architecture Framework).
5. Manuál reflektuje potrebu zabezpečenia transparentnosti, konzistentnosti a porovnateľnosti procesov v rámci spolupráce členských univerzít konzorcia.

Článok 3

Pôsobnosť manuálu procesov

1. Manuál procesov je záväzný pre všetky organizačné súčasti Centra, vrátane jeho pracovísk.
2. Manuál sa vzťahuje na všetky procesy Centra.
3. Manuál je záväzný pre všetkých zamestnancov a osoby podieľajúce sa na realizácii procesov Centra v rozsahu ich pracovných činností a kompetencií.
4. Ustanovenia manuálu sa primerane uplatňujú aj pri koordinácii procesov medzi členskými univerzitami konzorcia, ak sa tieto procesy týkajú činnosti Centra.
5. Manuál sa nevzťahuje na procesy, ktoré sú výlučne v pôsobnosti jednotlivých členských univerzít a nesúvisia s činnosťou Centra.



Článok 4

Vymedzenie základných pojmov

1. Na účely tohto manuálu sa rozumie:
 - a. **Proces** – súbor vzájomne prepojených činností, ktoré transformujú vstupy na výstupy s cieľom vytvoriť hodnotu pre prijímateľa služby.
 - b. **Procesné riadenie** – systematický prístup k riadeniu organizácie prostredníctvom identifikácie, modelovania, vykonávania, monitorovania a zlepšovania procesov.
 - c. **Procesná architektúra** – systematické usporiadanie procesov organizácie do hierarchickej štruktúry, ktoré vyjadruje ich členenie, väzby a úrovne abstrakcie.
 - d. **Mapa procesov** – prehľadné znázornenie procesov organizácie a ich vzájomných väzieb na rôznych úrovniach detailu.
 - e. **Procesný model** – grafické alebo textové znázornenie priebehu procesu, jeho činností, rozhodovacích bodov a väzieb medzi nimi.
 - f. **Karta procesu** – štandardizovaný opis procesu, ktorý obsahuje základné charakteristiky procesu a jeho grafické znázornenie vo forme procesného modelu.
 - g. **Procesná dokumentácia** – súbor dokumentov (mapa procesov, procesný model a karta procesu) zachytávajúcích procesy, ich modely, popisy a súvisiace informácie.
 - h. **BPMN 2.0 (Business Process Model and Notation)** – štandardizovaný jazyk na modelovanie procesov umožňujúci ich jednotné a zrozumiteľné znázornenie.
 - i. **TOGAF (The Open Group Architecture Framework)** – metodický rámec pre riadenie architektúry organizácie, ktorý poskytuje princípy a postupy pre návrh, riadenie a rozvoj podnikovej architektúry vrátane procesnej architektúry.
 - j. **Hlavné procesy** – procesy priamo súvisiace s poskytovaním služieb Centra a napĺňaním jeho poslania.
 - k. **Riadiace procesy** – procesy zabezpečujúce strategické riadenie, plánovanie, kontrolu a hodnotenie činnosti Centra.
 - l. **Podporné procesy** – procesy zabezpečujúce zdroje a podmienky pre realizáciu hlavných procesov.
 - m. **Vlastník procesu** – osoba zodpovedná za riadenie, výkonnosť a rozvoj procesu.
 - n. **Ukazovateľ výkonnosti procesu (KPI)** – merateľný indikátor slúžiaci na hodnotenie efektívnosti a kvality procesu.
 - o. **Životný cyklus procesu** – súbor fáz zahŕňajúcich identifikáciu, modelovanie, implementáciu, monitorovanie a zlepšovanie procesu.
 - p. **Zlepšovanie procesov** – systematická činnosť zameraná na optimalizáciu procesov s cieľom zvýšiť ich efektívnosť, kvalitu a výkonnosť.



2. ČASŤ: PRINCÍPY A RÁMEC PROCESNÉHO RIADENIA

Článok 5

Princípy procesného riadenia

1. Procesné riadenie v rámci Centra je založené na uplatňovaní jednotných princípov, ktoré zabezpečujú konzistentné, efektívne a kvalitné riadenie procesov.
2. Medzi základné princípy procesného riadenia patria najmä:
 - a. orientácia na používateľa služieb Centra,
 - b. procesný prístup k riadeniu činností,
 - c. jasné vymedzenie zodpovedností a kompetencií,
 - d. štandardizácia a transparentnosť procesov,
 - e. merateľnosť a hodnotenie výkonnosti procesov,
 - f. rozhodovanie na základe dát a relevantných informácií,
 - g. neustále zlepšovanie procesov.
3. Uvedené princípy sú záväzné pre návrh, realizáciu, riadenie a hodnotenie všetkých procesov Centra.

Článok 6

Životný cyklus procesov

1. Procesy Centra sú riadené v rámci životného cyklu procesov, ktorý zabezpečuje ich systematické navrhovanie, realizáciu, monitorovanie a zlepšovanie.
2. Životný cyklus procesov zahŕňa najmä tieto fázy:
 - a. identifikácia a definovanie procesov,
 - b. analýza a návrh procesov,
 - c. modelovanie procesov,
 - d. implementácia procesov,
 - e. monitorovanie a hodnotenie výkonnosti procesov,
 - f. zlepšovanie procesov.
3. Jednotlivé fázy životného cyklu na seba nadväzujú a tvoria kontinuálny cyklus riadenia procesov.
4. Procesy Centra sa priebežne vyhodnocujú a aktualizujú na základe výsledkov monitorovania, zmien v požiadavkách a identifikovaných potrieb zlepšovania.
5. Konkrétne procesy a ich zaradenie do jednotlivých kategórií sú definované v procesnej mape Centra.



3. ČASŤ: MODELOVANIE PROCESOV

Článok 7

Procesná architektúra Centra

1. Procesy Centra sú usporiadané v rámci procesnej architektúry, ktorá zabezpečuje ich systematické členenie, prehľadnosť a vzájomné väzby.
2. Procesná architektúra vychádza zo štruktúry činností definovaných v Štatúte Centra.
3. Procesná architektúra Centra je hierarchicky štruktúrovaná do viacerých úrovní abstrakcie:
 - a. úroveň 1 – procesná mapa Centra,
 - b. úroveň 2 – procesné mapy jednotlivých pracovísk Centra,
 - c. úroveň 3 – procesy Centra,
 - d. úroveň 4 – procesné modely spracované v štandarde BPMN 2.0 (workflow).
4. Procesná mapa Centra predstavuje najvyššiu úroveň procesnej architektúry a poskytuje prehľad o hlavných, riadiacich a podporných procesoch a ich vzájomných väzbách.
5. Procesné mapy jednotlivých pracovísk Centra združujú procesy podľa jednotlivých oblastí podpory a zabezpečujú ich logické usporiadanie v rámci Centra.
6. Procesy Centra predstavujú ucelené a opakovateľné súbory činností vedúce k poskytovaniu služieb Centra, pričom neobsahujú detailný rozpis jednotlivých činností. Jednotlivé činnosti procesu nie sú považované za samostatné procesy a sú modelované na úrovni procesných modelov (úroveň 4).
7. Procesné modely detailne znázorňujú priebeh jednotlivých procesov na úrovni činností, rozhodovacích bodov, rolí a väzieb medzi nimi a sú spracované v štandarde BPMN 2.0.
8. Procesná architektúra Centra je spravovaná a priebežne aktualizovaná v súlade s potrebami riadenia procesov a zmenami v činnosti Centra.
9. Detailná procesná architektúra Centra je rozpracovaná prostredníctvom procesných máp a procesných modelov v samostatných prílohách tohto dokumentu, pričom procesné mapy Centra sú uvedené v **Prílohe č. 1 - Procesné mapy Spoločného centra podpory študentov** a procesné modely sú uvedené v **Prílohe č. 2 – Karty procesov Spoločného centra podpory študentov**.

Článok 8

Identifikácia a evidencia procesov

1. Každý proces Centra musí byť identifikovaný, jednoznačne pomenovaný a zaradený do procesnej architektúry Centra.
2. Identifikácia procesu zahŕňa najmä:
 - a. určenie názvu procesu,
 - b. vymedzenie účelu a rozsahu procesu,
 - c. zaradenie procesu do príslušnej úrovne a kategórie procesnej architektúry,
 - d. určenie väzieb na iné procesy.



3. Každému procesu je priradený jednoznačný identifikátor, ktorý zabezpečuje jeho evidenciu a sledovateľnosť v rámci procesnej architektúry.
4. Za správnosť a aktuálnosť evidencie procesov zodpovedá určený vlastník procesu.
5. Nové procesy, zmeny existujúcich procesov a zrušenie procesov z evidencie podliehajú riadenému postupu v súlade s týmto manuálom.

Článok 9

Modelovanie procesov

1. Procesy Centra sa modelujú s cieľom zabezpečiť ich jednoznačné, zrozumiteľné a štandardizované znázornenie.
2. Procesné modely sa spracúvajú v štandarde BPMN 2.0.
3. Každý procesný model musí obsahovať najmä:
 - a. jednoznačne definovaný začiatok a koniec procesu,
 - b. jednotlivé činnosti procesu v logickej postupnosti,
 - c. rozhodovacie body, ak sú súčasťou procesu,
 - d. väzby medzi činnosťami,
 - e. zodpovednosti za jednotlivé činnosti.
4. Procesné modely sa spracúvajú na úrovni detailu zodpovedajúcej ich účelu, pričom sa zabezpečuje ich prehľadnosť a zrozumiteľnosť.
5. Modelovanie procesov musí byť v súlade s procesnou architektúrou Centra podľa článku 7.
6. Procesné modely sú súčasťou procesnej dokumentácie a podliehajú správe a aktualizácii v súlade s týmto manuálom.

4. ČASŤ: RIADENIE A VÝKONNOSŤ PROCESOV

Článok 10

Riadenie procesov

1. Riadenie procesov Centra je zabezpečené prostredníctvom definovaných rolí a zodpovedností, ktoré garantujú ich efektívne fungovanie a rozvoj.
2. Každý proces má určeného vlastníka procesu, ktorý zodpovedá najmä za:
 - a. riadenie a priebeh procesu,
 - b. dosahovanie požadovaných výstupov procesu,
 - c. monitorovanie výkonnosti procesu,
 - d. identifikáciu potrieb zlepšovania procesu.
3. Do realizácie procesov môžu byť zapojené aj ďalšie osoby podľa ich pracovných činností a kompetencií.
4. Riadenie procesov sa vykonáva v súlade so životným cyklom procesov podľa článku 6.



Článok 11

Roly a zodpovednosti v procesnom riadení Centra

1. V procesnom riadení Centra sa uplatňujú tieto roly a zodpovednosti:
 - a. riadenie Centra,
 - b. rada Centra,
 - c. koordinátori pracovísk,
 - d. vlastník procesu.
2. Riadenie Centra zabezpečuje strategické riadenie procesov Centra, najmä:
 - a. schvaľuje procesnú architektúru Centra a jej zmeny,
 - b. rozhoduje o zásadných zmenách procesov,
 - c. vyhodnocuje výkonnosť procesov na úrovni Centra,
 - d. zabezpečuje súlad procesného riadenia s cieľmi Centra vymedzenými v Štatúte.
3. Rada Centra sa podieľa na procesnom riadení Centra ako poradný orgán, najmä:
 - a. posudzuje návrhy zmien procesov,
 - b. prerokúva výsledky hodnotenia procesov,
 - c. poskytuje odporúčania pre zlepšovanie procesov,
 - d. podporuje koordináciu procesov medzi jednotlivými pracoviskami.
4. Koordinátori pracovísk zodpovedajú za riadenie procesov v rámci jednotlivých oblastí činnosti Centra, najmä:
 - a. zabezpečujú realizáciu procesov v praxi,
 - b. koordinujú činnosti v rámci príslušného pracoviska,
 - c. spolupracujú pri identifikácii a zlepšovaní procesov,
 - d. poskytujú podklady pre monitorovanie a hodnotenie procesov.
5. Každý proces má určeného vlastníka procesu, ktorý zodpovedá za jeho operatívne riadenie, najmä:
 - a. navrhuje a aktualizuje proces,
 - b. monitoruje výkonnosť procesu,
 - c. identifikuje odchýlky v procese a navrhuje opatrenia na ich odstránenie,
 - d. zabezpečuje súlad procesu s procesnou dokumentáciou.
6. Jednotlivé roly v procesnom riadení spolupracujú v súlade so Štatútom Centra a princípmi procesného riadenia.
7. Spolupráca rolí zabezpečuje najmä:
 - a. efektívnu realizáciu procesov,
 - b. koordináciu medzi pracoviskami,
 - c. transparentnosť a jednoznačné vymedzenie zodpovedností,
 - d. kontinuálne zlepšovanie procesov.



Článok 12

Monitorovanie a hodnotenie procesov

1. Procesy Centra sú priebežne monitorované a vyhodnocované s cieľom zabezpečiť ich efektívne fungovanie a dosahovanie požadovaných výstupov.
2. Monitorovanie procesov je založené na sledovaní ukazovateľov výkonnosti procesov (KPI), ktoré sú priradené k jednotlivým procesom podľa ich charakteru.
3. KPI sú definované na úrovni procesných kariet v Prílohe č. 2.
4. Vlastníci procesov zodpovedajú za:
 - a. sledovanie a vyhodnocovanie výkonnosti procesov,
 - b. identifikáciu odchýlok a problémov v procese,
 - c. návrh opatrení na zlepšovanie procesov.
5. Výsledky monitorovania a hodnotenia procesov slúžia ako podklad pre:
 - a. riadenie a zlepšovanie procesov,
 - b. rozhodovanie na úrovni riadenia Centra,
 - c. plánovanie činností Centra.
6. Monitorovanie procesov sa vykonáva pravidelne v rozsahu zodpovedajúcom významu a charakteru jednotlivých procesov.
7. Výsledky hodnotenia procesov sú súčasťou interného reportingu a podkladom pre vypracovanie výročnej správy o činnosti Centra.

Článok 13

Zlepšovanie procesov

1. Procesy Centra sa priebežne zlepšujú s cieľom zvyšovať ich efektívnosť, kvalitu a pridanú hodnotu pre študentov.
2. Zlepšovanie procesov vychádza najmä z:
 - a. výsledkov monitorovania a hodnotenia procesov podľa článku 12,
 - b. identifikovaných odchýlok a problémov v procesoch,
 - c. podnetov od používateľov služieb a zamestnancov Centra,
 - d. zmien v požiadavkách na činnosť Centra.
3. Vlastníci procesov zodpovedajú za:
 - a. identifikáciu príležitostí na zlepšovanie procesov,
 - b. návrh zmien procesov,
 - c. spoluprácu pri implementácii zmien.
4. Zmeny procesov sa realizujú riadeným spôsobom, pričom zahŕňajú najmä:
 - a. návrh úpravy procesu,
 - b. aktualizáciu procesnej dokumentácie,
 - c. zabezpečenie implementácie zmeny v praxi.
5. Zlepšovanie procesov sa vykonáva v súlade so životným cyklom procesov podľa článku 6.



6. Pri zlepšovaní procesov sa vychádza z Ročného plánu činnosti Centra a z výsledkov hodnotenia činnosti Centra.

Článok 14

Riadenie rizík procesov

1. Riadenie rizík procesov je súčasťou procesného riadenia Centra a zabezpečuje identifikáciu, hodnotenie a riadenie rizík ovplyvňujúcich priebeh a výkonnosť procesov.
2. Rizikom procesu sa rozumie udalosť alebo stav, ktorý môže negatívne ovplyvniť realizáciu procesu alebo dosiahnutie jeho výstupov.
3. Pri riadení procesov sa riziká identifikujú najmä:
 - a. pri návrhu a modelovaní procesov,
 - b. pri monitorovaní a hodnotení procesov,
 - c. pri identifikácii odchýlok a problémov v procesoch,
 - d. pri zmenách procesov.
4. Identifikované riziká sa posudzujú z hľadiska ich významu, najmä podľa:
 - a. pravdepodobnosti ich výskytu,
 - b. dopadu na proces alebo jeho výstupy.
5. Na základe posúdenia rizík sa navrhujú opatrenia na ich riadenie, najmä:
 - a. opatrenia na zníženie pravdepodobnosti vzniku rizika,
 - b. opatrenia na zmiernenie dopadov rizika,
 - c. úpravy procesov alebo procesnej dokumentácie.
6. Za identifikáciu a riadenie rizík procesov zodpovedajú vlastníci procesov v spolupráci s koordinátormi pracovísk.
7. Významné riziká procesov a navrhované opatrenia sa prerokúvajú na úrovni Rady Centra.
8. Identifikované riziká môžu viesť k úprave procesov, procesných modelov alebo súvisiacej procesnej dokumentácie.

5. ČASŤ: PROCESNÁ DOKUMENTÁCIA

Článok 15

Procesná dokumentácia

1. Procesná dokumentácia predstavuje súbor informácií o procesoch Centra, ktoré zabezpečujú ich jednoznačné pochopenie, riadenie a vykonávanie.
2. Procesná dokumentácia zahŕňa najmä:
 - a. procesnú architektúru Centra podľa článku 7,
 - b. evidenciu procesov podľa článku 8,
 - c. procesné modely podľa článku 9,
 - d. súvisiace popisy procesov, ak sú spracované.
3. Procesná dokumentácia musí byť aktuálna, konzistentná a dostupná oprávneným osobám.



4. Za správnosť a aktuálnosť procesnej dokumentácie zodpovedajú vlastníci procesov v rozsahu nimi riadených procesov.
5. Správa procesnej dokumentácie sa vykonáva riadeným spôsobom, ktorý zahŕňa najmä jej aktualizáciu, evidenciu zmien a zabezpečenie dostupnosti.

Článok 16

Správa procesnej dokumentácie

1. Správa procesnej dokumentácie zabezpečuje jej aktuálnosť, konzistentnosť, sledovateľnosť zmien a dostupnosť pre oprávnené osoby.
2. Procesná dokumentácia podlieha riadenému režimu zmien, ktorý zahŕňa najmä:
 - a. návrh zmien procesnej dokumentácie,
 - b. posúdenie a schválenie zmien,
 - c. zapracovanie zmien do dokumentácie,
 - d. evidenciu vykonaných zmien.
3. Každá zmena procesnej dokumentácie musí byť identifikovateľná, pričom obsahuje najmä:
 - a. označenie zmeny,
 - b. dátum vykonania zmeny,
 - c. identifikáciu osoby, ktorá zmenu vykonala.
4. Procesná dokumentácia je spravovaná v jednotnom prostredí, ktoré zabezpečuje jej evidenciu, aktualizáciu a prístup.
5. Za riadenie zmien procesnej dokumentácie zodpovedajú vlastníci procesov v spolupráci s osobami poverenými správou procesnej dokumentácie.
6. Neaktuálna alebo nahradená dokumentácia sa archivuje spôsobom, ktorý umožňuje spätnú dohľadateľnosť.

6. ČASŤ: UPLATŇOVANIE A KONTROLA

Článok 17

Uplatňovanie manuálu procesov

1. Tento manuál je záväzný pre všetky procesy Centra.
2. Zamestnanci Centra sú povinní postupovať v súlade s týmto manuálom a procesnou dokumentáciou.
3. Vlastníci procesov zabezpečujú uplatňovanie manuálu v rámci nimi riadených procesov.
4. Manuál sa uplatňuje pri navrhovaní, riadení, monitorovaní a zlepšovaní procesov v súlade so životným cyklom procesov podľa článku 6.



Článok 18

Kontrola dodržiavania manuálu procesov

1. Dodržiavanie tohto manuálu sa pravidelne kontroluje s cieľom zabezpečiť súlad realizovaných procesov s procesnou dokumentáciou, a to riadením Centra (príslušnými prorektormi členských univerzít) v spolupráci s Radou Spoločného centra podpory študentov.
2. Kontrola dodržiavania manuálu zahŕňa najmä:
 - a. overovanie súladu realizácie procesov s ich procesnými modelmi a dokumentáciou,
 - b. identifikáciu nesúladu a odchýlok,
 - c. návrh opatrení na odstránenie zistených nedostatkov.
3. Za kontrolu dodržiavania manuálu zodpovedajú osoby určené riadením Centra.
4. Zistené nedostatky sa riešia prostredníctvom opatrení na zlepšovanie procesov v súlade s článkom 13.
5. Výsledky kontrol môžu byť využité ako podklad pre riadenie procesov a ich zlepšovanie.

7. ČASŤ: ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Článok 19

Výklad ustanovení manuálu procesov

1. Výklad ustanovení tohto manuálu zabezpečuje riadenie Centra.
2. V prípade nejasností pri uplatňovaní tohto manuálu sa postupuje na základe záväzného výkladu vydaného riadením Centra.

Článok 20

Zodpovednosť za správu manuálu procesov

1. Za správu, aktualizáciu a rozvoj tohto manuálu zodpovedá riadenie Centra.
2. Správa manuálu zahŕňa najmä:
 - a. zabezpečenie jeho aktuálnosti,
 - b. zapracovanie zmien vyplývajúcich z úprav procesov,
 - c. koordináciu jeho uplatňovania v praxi.
3. Zmeny manuálu sa vykonávajú riadeným spôsobom v súlade so správou procesnej dokumentácie podľa článku 16.

Článok 21

Účinnosť manuálu procesov

1. Tento manuál nadobúda účinnosť dňom jeho zverejnenia na úradnej výveske členských univerzít Konzorcia.