ĐẠI HỌC QUỐC GIA THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC TỰ NHIÊN

QUY TRÌNH QUẢN LÝ SỰ KHÔNG PHÙ HỢP VÀ HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

Số hiệu: **QT.KHTC.10**
Lần ban hành: 01
Ngày ban hành: 05/10/2026
Tổng số trang: 04

KIỂM SOÁT SỰ THAY ĐỔI

STT	NỘI DUNG	Ngày cập nhật
1	Ban hành lần đầu theo ISO 21001:2018	-

Người soạn thảo	Chữ ký
1. Phan Ngô Hoang	
2. Nguyễn Thị Hảo	

Xem xét	Phê duyệt
Phan Ngô Hoang ★ (Trưởng phòng)	**Trần Lê Quan** (Hiệu trưởng)

1. MỤC ĐÍCH

Hướng dẫn trình tự quản lý sự không phù hợp (KPH) được phát hiện thông qua hoạt động kiểm toán nội bộ (KTNB); thực hiện phân tích nguyên nhân, xây dựng và triển khai hành động khắc phục, theo dõi và đánh giá hiệu lực của các hành động khắc phục (HĐKP) nhằm bảo đảm các tồn tại, hạn chế được xử lý kịp thời, ngăn ngừa tái diễn và góp phần cải tiến liên tục.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

2.1 Đối tượng áp dụng

Quy trình này áp dụng đối với việc quản lý các sự KPH và thực hiện hành động khắc phục theo các kết luận, kiến nghị của kiểm toán nội bộ phát sinh trong quá trình triển khai Hệ thống quản lý tổ chức giáo dục tại Trường.

2.2 Trách nhiệm áp dụng:

Ban Giám hiệu; Bộ phận KTNB; các đơn vị được kiểm toán.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 21001:2019 và Tiêu chuẩn quốc tế ISO 21001:2018.
- Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản (QT.KHTN.01).
- Danh mục tài liệu bên ngoài (BM05.KHTN.01).

4. ĐỊNH NGHĨA VÀ TỪ VIẾT TẮT

4.1 Định nghĩa

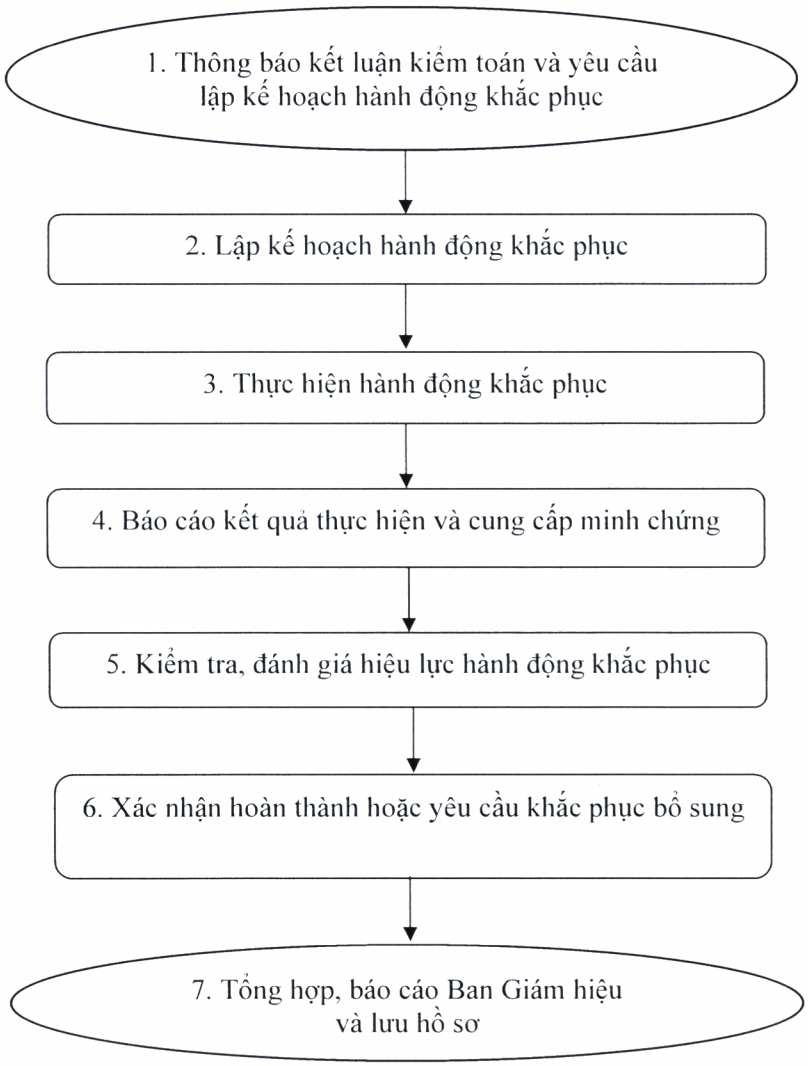
- *Sự phù hợp (PH)*: Việc đáp ứng một yêu cầu.
- Sự không phù hợp (KPH): Việc không đáp ứng một yêu cầu.
- *Hành động khắc phục (HĐKP)*: Hành động nhằm loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp hoặc tình huống không mong muốn để ngăn ngừa tái diễn.
- *Khắc phục*: Hành động nhằm loại bỏ sự không phù hợp đã được phát hiện.

4.2 Từ viết tắt

- BGH: Ban Giám hiệu
- HĐKP: Hành động khắc phục
- KPH: Sự không phù hợp

5. NỘI DUNG

5.1 Lưu đồ



5.2 Nội dung diễn giải

MÔ TẢ CÁC BƯỚC THỰC HIỆN	TRÁCH NHIỆM	THỜI GIAN	BIỂU MẪU
Bước 1. Thông báo kết luận kiểm toán và yêu cầu lập kế hoạch hành động khắc phục Căn cứ Báo cáo KTNB đã được ban hành, Tổ KTNB thông báo các sự KPH, tồn tại, hạn chế và kiến nghị kiểm toán đến đơn vị được kiểm toán; yêu cầu đơn vị xây dựng kế hoạch HĐKP và xác định thời hạn hoàn thành.	P. KHTC; Tổ KTNB	Theo thời hạn do Tổ KTNB yêu cầu hoặc quy định trong Báo cáo kiểm toán.	Báo cáo kiểm toán nội bộ.

Bước 2. Lập kế hoạch hành động khắc phục (HĐKP) Đơn vị được kiểm toán phân tích nguyên nhân của từng sự không phù hợp; xây dựng kế hoạch hành động khắc phục, xác định biện pháp thực hiện, người chịu trách nhiệm, thời hạn hoàn thành và dự kiến hồ sơ minh chứng gửi Tổ Kiểm toán nội bộ.	Đơn vị được kiểm toán.	07 ngày	BM01.KHTC.10
Bước 3. Thực hiện hành động khắc phục (HĐKP) Đơn vị được kiểm toán triển khai các hành động khắc phục theo kế hoạch đã được xây dựng; sửa đổi, bổ sung quy trình, quy định, hồ sơ hoặc các hoạt động liên quan nhằm loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp.	Đơn vị được kiểm toán	Theo thời hạn đã được phê duyệt trong kế hoạch HĐKP	BM01.KHTC.10
Bước 4. Báo cáo kết quả và cung cấp minh chứng Sau khi hoàn thành việc khắc phục hoặc đến thời hạn báo cáo, đơn vị được kiểm toán lập Báo cáo kết quả thực hiện HĐKP, gửi Tổ KTNB kèm theo hồ sơ, tài liệu và các minh chứng liên quan.	Đơn vị được kiểm toán	Theo thời hạn trong kế hoạch khắc phục.	BM01.KHTC.10
Bước 5. Kiểm tra, đánh giá hiệu lực HĐKP Tổ KTNB rà soát hồ sơ, kiểm tra minh chứng và đánh giá mức độ hoàn thành, hiệu lực của các HĐKP. Trường hợp cần thiết, Tổ KTNB thực hiện kiểm tra trực tiếp tại đơn vị hoặc yêu cầu đơn vị bổ sung hồ sơ, minh chứng hoặc tiếp tục thực hiện HĐKP.	Tổ KTNB	14 ngày	BM02.KHTC.10
Bước 6. Xác nhận hoàn thành hoặc yêu cầu khắc phục bổ sung Căn cứ kết quả đánh giá, Tổ KTNB xác nhận hoàn thành việc khắc phục đối với các sự KPH đã được xử lý đầy đủ và có hiệu lực; trường hợp chưa đạt yêu cầu, Tổ KTNB thông báo bằng văn bản và yêu cầu đơn vị tiếp tục thực hiện HĐKP trong thời hạn quy định.	Tổ KTNB; Đơn vị được kiểm toán.	Trong vòng 07 ngày làm việc sau khi hoàn thành đánh giá.	BM02.KHTC.10
Bước 7. Tổng hợp, báo cáo Ban Giám hiệu và lưu hồ sơ Tổng hợp kết quả thực hiện hành động khắc phục, báo cáo Ban Giám hiệu về tình hình xử lý các sự không phù hợp; đồng thời lưu trữ đầy đủ hồ sơ, tài liệu theo quy định và đề xuất cải tiến quy trình, quy định hoặc các biện pháp quản lý nhằm phòng ngừa tái diễn các sự không phù hợp.	Tổ KTNB P.KHTC	14 ngày	

6. PHỤ LỤC VÀ BIỂU MẪU

STT	Ký hiệu	Tên Phụ lục/ Biểu mẫu
1	BM01.KHTC.10	Kế hoạch hành động khắc phục
2	BM02.KHTC.10	Phiếu theo dõi, đánh giá hiệu lực hành động khắc phục