

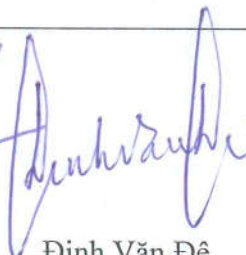
ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TRƯỜNG CAO ĐẲNG LÝ TỰ TRỌNG THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH



THỦ TỤC
KIỂM SOÁT ĐẦU RA KHÔNG PHÙ HỢP

Mã số tài liệu: ADM-PR-04

Revision : 02
Issue date : 24/9/2019

Total pages: 10 Total tables: 1 Total forms : 3	Approved by	Checked by	Prepared by
 Phạm Hữu Lộc Top Manager	 Đinh Văn Đệ QMR	 Hồ Văn Sĩ Process Owner	

	THỦ TỤC KIỂM SOÁT ĐẦU RA KHÔNG PHÙ HỢP	Lần ban hành: 02 Ngày ban hành: 24/9/2019
	PROCEDURE OF NONCONFORMING OUTPUTS CONTROL ADM-PR-04	

LỊCH SỬ THAY ĐỔI

TT	Ngày sửa đổi	Vị trí sửa	Rev	Nội dung sửa
1	24/9/2019	5.1. Lưu đồ kiểm soát sự không phù hợp	2	Bổ sung thêm một công việc là “phát hiện các NC” ở vị trí bắt đầu của quá trình.
2	24/9/2019	5.2. Diễn giải lưu đồ kiểm soát sự không phù hợp	2	Bổ sung diễn giải công việc là “phát hiện các NC” trong lưu đồ kiểm soát sự không phù hợp

	THỦ TỤC KIỂM SOÁT ĐẦU RA KHÔNG PHÙ HỢP	Lần ban hành: 02 Ngày ban hành: 24/9/2019
	PROCEDURE OF NONCONFORMING OUTPUTS CONTROL ADM-PR-04	

MỤC LỤC

❖ Lịch sử thay đổi

❖ Mục lục

1. Mục đích	3
2. Phạm vi áp dụng	3
3. Tài liệu tham khảo	3
4. Định nghĩa & Từ viết tắt	3
5. Thủ tục	3
5.1 Lưu đồ kiểm soát sự không phù hợp	6
5.2 Diễn giải lưu đồ kiểm soát sự không phù hợp	7
6. Quy định lưu giữ hồ sơ	

❖ Biểu mẫu

Biểu mẫu 1: Phiếu báo cáo điểm không phù hợp	ADM-PR-04/RE01
Biểu mẫu 2: Phiếu xác định nguyên nhân và đề xuất hành động khắc phục	ADM-PR-04/RE02
Biểu mẫu 3: Phiếu báo cáo kết quả hành động khắc phục và xác nhận hiệu lực của hành động khắc phục	ADM-PR-04/RE03

	THỦ TỤC KIỂM SOÁT ĐẦU RA KHÔNG PHÙ HỢP	Lần ban hành: 02 Ngày ban hành: 24/9/2019
	PROCEDURE OF NONCONFORMING OUTPUTS CONTROL ADM-PR-04	

1. Mục đích

Thủ tục này quy định cách thức kiểm soát sự không phù hợp phát sinh từ các hoạt động, quá trình và dịch vụ đào tạo của trường Cao đẳng Lý Tự Trọng Tp. Hồ Chí Minh nhằm đảm bảo sự phù hợp với các yêu cầu của dịch vụ, với các yêu cầu luật định và các yêu cầu khác.

2. Phạm vi áp dụng

Thủ tục này áp dụng cho tất cả các hoạt động, quá trình và dịch vụ đào tạo đào tạo Kỹ Sư Thực Hành tại các khoa, trong đó tập trung vào 04 khoa: EEE, IT, AUTO, ME của trường Cao đẳng Lý Tự Trọng Tp. Hồ Chí Minh.

3. Tài liệu tham khảo

- Thủ tục đánh giá nội bộ phân tích dữ liệu của hệ thống quản lý chất lượng.
- Bảng theo dõi kết quả thực hiện quá trình theo NCI.
- Ma trận các văn bản thuộc QMS theo ISO9001:2015

4. Định nghĩa và từ viết tắt

4.1. Sự không phù hợp

Là sự không đáp ứng một yêu cầu đối với dịch vụ đào tạo Kỹ Sư Thực Hành của trường Cao đẳng Lý Tự Trọng TP.HCM. Tiêu biểu về điểm không phù hợp tiềm ẩn như:

+ Các công văn, quyết định, quy định: Có nội dung không đáp ứng các yêu cầu của nhà trường hoặc không còn phù hợp.

+ Các giáo trình, tài liệu giảng dạy... không phù hợp như: giáo trình có sai sót, đã sửa đổi mà không thông báo, sử dụng giáo trình chưa có các bằng chứng phê duyệt theo quy định của trường, các tài liệu giảng dạy quá cũ không còn phù hợp với tình hình hiện tại,

+ Các đề thi: Chưa được phê duyệt, sai nội dung, số liệu,

+ Lịch trình giảng dạy: Không đúng thời gian, thời lượng, nội dung không đầy đủ...

+ Đối với công tác học sinh, sinh viên: Kể cả các thành phẩm đã chuyển giao cho học sinh, sinh viên (bảng điểm không chính xác, bằng Tốt nghiệp hoặc các bằng cấp chuyên môn, các chứng chỉ in sai thông tin: tên học sinh, sinh viên, ngày tháng năm sinh, nghề, loại tốt nghiệp, sai ngày tháng năm ký...)

	THỦ TỤC KIỂM SOÁT ĐẦU RA KHÔNG PHÙ HỢP	Lần ban hành: 02 Ngày ban hành: 24/9/2019
	PROCEDURE OF NONCONFORMING OUTPUTS CONTROL ADM-PR-04	

+ Đối với công tác quản lý: Chương trình đào tạo không theo đúng quy định của Bộ, đề cương môn học không theo đúng quy định của Trường, các kết quả thi, kiểm tra, kết quả điểm rèn luyện không chính xác do nhập dữ liệu sai,

+ Quá trình giảng dạy và học tập: Bao gồm các thiết bị, phương tiện phục vụ cho công tác giảng dạy bị hỏng, các thiết bị, phương tiện phục vụ cho học tập, thực hành, thí nghiệm bị hỏng hoặc quá hạn sử dụng chưa được thanh lý (thiết bị thí nghiệm, nguyên liệu, vật tư, hóa chất, ...), các phương tiện thông tin bị hư hỏng ảnh hưởng tới việc dạy và học.

+ Quá trình mua hàng, thuê dịch vụ phục vụ công tác giảng dạy, quá trình tuyển dụng không đúng chất lượng ...

+ Quá trình NCKH và các dịch vụ hỗ trợ, khuyến học không hiệu quả....

+ Học sinh, sinh viên bị kỷ luật về học tập, rèn luyện (về chấp hành chủ trương chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, qui định của Trường,...).

4.2. Sự khắc phục/ Sửa sai: Hành động loại bỏ sự không phù hợp đã được phát hiện.

4.3. Hành động khắc phục: Hành động nhằm loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp và nhằm ngăn ngừa việc tái diễn.

4.4. Hành động phòng ngừa: Hành động nhằm loại bỏ nguyên nhân sự không phù hợp tiềm ẩn hoặc các tình huống không mong muốn tiềm ẩn khác.

4.5. Cải tiến: Hoạt động để nâng cao kết quả thực hiện.

4.6. Cải tiến liên tục: Hoạt động lặp lại để nâng cao kết quả thực hiện.

4.7. Hiệu lực: Mức độ theo đó các hoạt động đã hoạch định được thực hiện và đạt được các kết quả đã hoạch định.

Đánh giá hiệu lực của Hành động khắc phục được biểu hiện như sau:

- Có hiệu lực: Nêu ra tình trạng hiện tại không phù hợp đang ở mức độ tối thiểu nhờ vào cách quản lý, kiểm soát sự không phù hợp tuyệt vời tại chỗ, được kiểm tra và có theo dõi.

- Tốt: Nêu ra tình trạng quản lý các điểm không phù hợp tốt, nói chung phù hợp với các quy định hoặc quy chế, nhưng có một cơ hội sàng lọc để giảm sự không phù hợp nhiều hơn.

	THỦ TỤC KIỂM SOÁT ĐẦU RA KHÔNG PHÙ HỢP	Lần ban hành: 02 Ngày ban hành: 24/9/2019
	PROCEDURE OF NONCONFORMING OUTPUTS CONTROL ADM-PR-04	

- Đúng/một phần hiệu lực: Nêu ra tình trạng cần thiết phải cải thiện các điểm không phù hợp hoặc biện pháp kiểm soát các điểm không phù hợp đang được triển khai nhưng chưa hoàn thiện và chưa qua kiểm tra.

- Yếu: Nêu ra tình trạng chưa triển khai biện pháp nào và thiếu hẳn hoạt động kiểm soát các điểm không phù hợp, do đó nếu có yêu cầu về quản lý các điểm không phù hợp thì điều này là một vấn đề ưu tiên.

4.8. Từ viết tắt

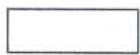
- QMS: Hệ thống quản lý chất lượng.
- QMR: Đại diện Lãnh đạo chất lượng.
- NC: Điểm không phù hợp.
- CA: Hành động khắc phục.
- ADM: Phòng Tuyển sinh – Đào tạo.
- PR: Thủ tục
- RE: Biểu mẫu

5. Thủ tục

Các ký hiệu sau được dùng trong lưu đồ quá trình



-Bắt đầu và kết thúc một quá trình



-Công việc phải thực hiện



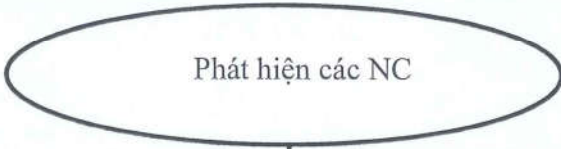
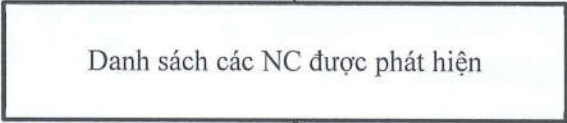
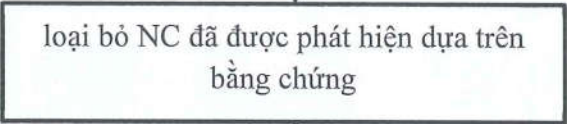
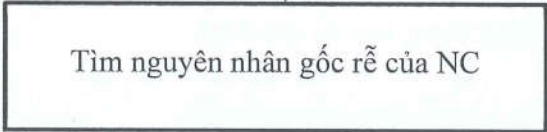
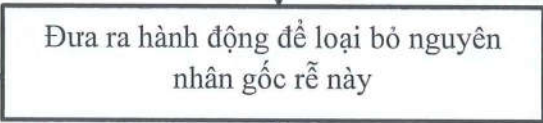
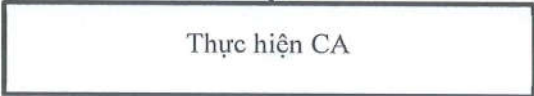
-Thẩm định, phê duyệt, xem xét để quyết định có tiếp tục hay không



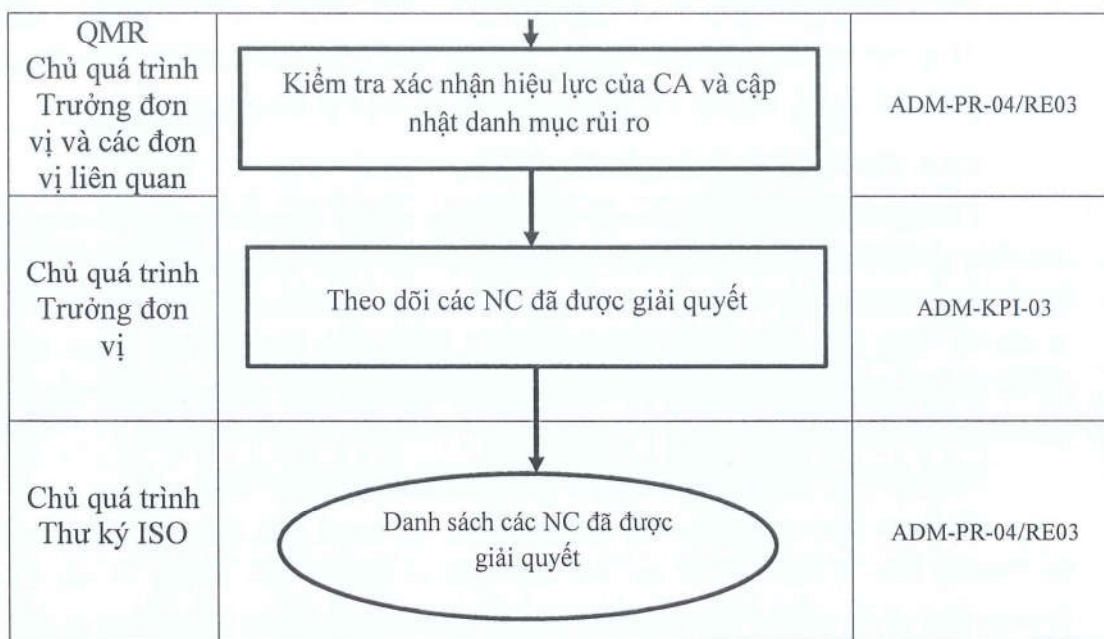
-Chỉ hướng thực hiện

	THỦ TỤC KIỂM SOÁT ĐẦU RA KHÔNG PHÙ HỢP	Lần ban hành: 02 Ngày ban hành: 24/9/2019
	PROCEDURE OF NONCONFORMING OUTPUTS CONTROL ADM-PR-04	

5.1. Lưu đồ kiểm soát sự không phù hợp

Người chịu trách nhiệm	Lưu đồ	Mô tả/biểu mẫu liên quan
Trưởng đơn vị và các cá nhân liên quan		
Trưởng đơn vị và các cá nhân liên quan		ADM-PR-04/RE01
Trưởng đơn vị và các cá nhân liên quan		
QMR Chủ quá trình Trưởng đơn vị và các đơn vị liên quan		ADM-PR-04/RE02
QMR Chủ quá trình Trưởng đơn vị và các đơn vị liên quan		ADM-PR-04/RE02
Trưởng đơn vị và các đơn vị liên quan		
QMR Chủ quá trình Trưởng đơn vị và các đơn vị liên quan		

	THỦ TỤC KIỂM SOÁT ĐẦU RA KHÔNG PHÙ HỢP	Lần ban hành: 02 Ngày ban hành: 24/9/2019
	PROCEDURE OF NONCONFORMING OUTPUTS CONTROL ADM-PR-04	



5.2. Diễn giải lưu đồ kiểm soát sự không phù hợp

5.2.1. Phát hiện các NC

Tất cả CBVC và người lao động trong quá trình thực hiện công việc luôn xác định các đầu ra phù hợp (đầu ra mong muốn đạt được), thường xuyên tiến hành quản lý, kiểm soát các giai đoạn thực hiện trong quá trình thực hiện công việc; gồm các giai đoạn: thiết kế, áp dụng, duy trì và cải tiến của quá trình (Quản lý, kiểm soát về: nội dung, chất lượng, số lượng, quy trình thực hiện, hình thức thực hiện, sản phẩm tạo ra, ...); sau đó đối chiếu, so sánh với sản phẩm đầu ra với đầu ra phù hợp; từ đó xác định đầu ra không phù hợp.

5.2.2. Loại bỏ NC đã được phát hiện dựa trên bằng chứng

Tất cả CBVC và người lao động trong quá trình thực hiện công việc có trách nhiệm phát hiện NC hoặc các rủi ro tiềm ẩn có thể xảy ra, nếu xử lý loại bỏ được ngay thì xử lý theo quy định chức năng, nhiệm vụ được giao nhằm đảm bảo cho hệ thống hoạt động trôi chảy, không quá tải thông tin nhưng phải lưu lại các bằng chứng làm căn cứ giúp phát hiện sự không phù hợp và bằng chứng về hành động xử lý loại bỏ NC. Đối với NC mà các chuyên viên không tự xử lý được, vượt giới hạn cho phép thì báo cáo

	THỦ TỤC KIỂM SOÁT ĐẦU RA KHÔNG PHÙ HỢP	Lần ban hành: 02 Ngày ban hành: 24/9/2019
	PROCEDURE OF NONCONFORMING OUTPUTS CONTROL ADM-PR-04	

cho Trường đơn vị của mình giải quyết. Trường đơn vị yêu cầu chuyên viên lập phiếu báo cáo NC (kể cả NC đã loại bỏ) theo biểu mẫu ADM-PR-04/RE01.

5.2.3. Tìm nguyên nhân gốc rễ của NC

Trường đơn vị xem xét các vấn đề, nếu thấy vấn đề mà nằm trong khả năng xử lý của đơn vị mình thì tiến hành xem xét, triển khai thực hiện theo biểu mẫu ADM-PR-04/RE02 (Trường đơn vị cùng chuyên viên tìm ra các nguyên nhân gốc rễ dẫn đến xảy ra các NC theo biểu mẫu ADM-PR-04/RE02). Đồng thời, Trường đơn vị báo cáo cho QMR và Chủ quá trình để xem xét cùng với các đơn vị có liên quan xác định đầy đủ các nguyên nhân gốc rễ của các NC.

5.2.4. Đưa ra hành động để loại bỏ nguyên nhân gốc rễ này

QMR và Chủ quá trình xem xét nội dung NC được phát hiện; các nguyên nhân do Trường đơn vị báo cáo về các NC xác định có hợp lý hay không và các CA do Trường đơn vị đề xuất có thích hợp để loại bỏ được nguyên nhân gốc rễ gây ra NC hay không:

- Nếu hợp lý (nguyên nhân được xác định là đúng và CA có thể loại bỏ được nguyên nhân): Phê duyệt cho thực hiện.

- Nếu không hợp lý (nguyên nhân không đúng hoặc CA không loại bỏ được nguyên nhân): Trao đổi lại với Trường đơn vị để thống nhất cách thức khắc phục.

QMR và Chủ quá trình khi tiếp nhận báo cáo xác định nguyên nhân và đề xuất CA các NC của Trường đơn vị (biểu mẫu ADM-PR-04/RE02) có trách nhiệm xem xét, cho ý kiến chỉ đạo, phê duyệt và phân công các đơn vị chức năng liên quan phối hợp xử lý các NC.

Lưu ý:

- Sự không phù hợp trong quá trình giảng dạy sẽ do các Khoa, bộ môn, Phòng Tuyển sinh - Đào tạo và các đơn vị có liên quan giải quyết theo các thủ tục, quy định hiện hành.

- Sự không phù hợp liên quan đến học sinh, sinh viên sẽ do giáo viên chủ nhiệm, Cố vấn học tập và các phòng liên quan hoặc Hội đồng kỷ luật, khen thưởng của nhà trường xử lý theo các nội quy, quy định của Trường và của Bộ lao động – Thương binh và Xã hội.

- Sự không phù hợp liên quan đến học sinh, sinh viên do các cơ quan quản lý nhà nước, các tổ chức xã hội phát hiện sẽ do Ban Giám hiệu xử lý theo quy định của pháp luật.

	THỦ TỤC KIỂM SOÁT ĐẦU RA KHÔNG PHÙ HỢP	Lần ban hành: 02 Ngày ban hành: 24/9/2019
	PROCEDURE OF NONCONFORMING OUTPUTS CONTROL ADM-PR-04	

- Sự không phù hợp đối với tài liệu và các quá trình của hoạt động quản lý sẽ do Ban Giám hiệu đưa ra quyết định xử lý.

- CA phải tương ứng với nguyên nhân dẫn đến sự không phù hợp:

+ Nếu nguyên nhân là do con người không hiểu hoặc không biết cách làm thì biện pháp khắc phục tương ứng phải là huấn luyện, đào tạo hay kèm cặp hướng dẫn.

+ Nếu nguyên nhân do máy móc thiết bị hay bị hư hỏng đột xuất thì biện pháp khắc phục phải là thay thế máy móc thiết bị hoặc tăng cường bảo trì; Nếu nguyên nhân do con người mà biện pháp khắc phục là tăng cường bảo trì máy móc thiết bị là không hợp lý.

5.2.5. Thực hiện CA

- Trưởng đơn vị và các đơn vị liên quan được phân công có trách nhiệm thực hiện các CA đã được QMR và Chủ quá trình phê duyệt theo thời gian quy định.

- Trưởng đơn vị và các đơn vị liên quan được phân công tiến hành thực hiện đầy đủ, nghiêm túc các CA được đề ra tại biểu mẫu ADM-PR-04/RE02.

- Không được tiến hành bất kỳ công đoạn tiếp theo nào trên đối tượng có vấn đề cần khắc phục khi đã có quyết định của QMR và Chủ quá trình cho tới khi CA được hoàn tất.

5.2.6. CA đã làm có hiệu lực không? (Kiểm tra)

QMR và Chủ quá trình hoặc người được phân công xử lý kiểm tra và đánh giá kết quả thực hiện CA; nếu không đạt được yêu cầu đề ra sẽ yêu cầu Trưởng đơn vị và các đơn vị liên quan thực hiện đề xuất lại hành động để loại bỏ nguyên nhân gốc rễ của NC và nếu đạt được yêu cầu đề ra sẽ tiến hành kiểm tra xác nhận hiệu lực của CA.

5.2.7. Kiểm tra xác nhận hiệu lực của CA và cập nhật danh mục rủi ro

Khi hết thời hạn thực hiện CA, QMR và Chủ quá trình hoặc người được phân công kiểm tra, giám sát tiến hành kiểm tra kết quả thực hiện CA, đánh giá kết quả đó đạt yêu cầu và định kỳ ít nhất 1 lần/mỗi học kỳ phải xem xét lại hiệu lực của các CA đã thực hiện có loại bỏ được nguyên nhân nhằm tránh tái diễn sự không phù hợp tương tự trong tương lai. Đồng thời trong quá trình kiểm tra, giám sát kết quả thực hiện CA và xác nhận hiệu lực của CA nếu có phát hiện rủi ro phát sinh cần cập nhật vào danh mục rủi ro của QMS.

Kết quả kiểm tra xác nhận hiệu lực của CA được ghi nhận vào biểu mẫu ADM-PR-04/RE03:

	THỦ TỤC KIỂM SOÁT ĐẦU RA KHÔNG PHÙ HỢP	Lần ban hành: 02 Ngày ban hành: 24/9/2019
	PROCEDURE OF NONCONFORMING OUTPUTS CONTROL ADM-PR-04	

- Nếu có hiệu lực: Đánh dấu X vào phần “Có hiệu lực”; đồng thời có minh chứng kèm theo biểu mẫu ADM-PR-04/RE03.

- Nếu đạt Tốt: Đánh dấu X vào phần “Tốt”; đồng thời có minh chứng kèm theo biểu mẫu ADM-PR-04/RE03.

- Nếu đạt một phần hiệu lực: Đánh dấu X vào phần “Một phần hiệu lực”; đồng thời có minh chứng kèm theo biểu mẫu ADM-PR-04/RE03 và phát hành tiếp biểu mẫu ADM-PR-04/RE02 mới và trình tự thực hiện biểu mẫu ADM-PR-04/RE02 mới này giống như khi phát hành biểu mẫu ADM-PR-04/RE02 cũ.

- Nếu không có hiệu lực: Đánh dấu vào phần “Yếu”; đồng thời có minh chứng kèm theo biểu mẫu ADM-PR-04/RE03 và phát hành tiếp biểu mẫu ADM-PR-04/RE02 mới và trình tự thực hiện biểu mẫu ADM-PR-04/RE02 mới này giống như khi phát hành biểu mẫu ADM-PR-04/RE02 cũ.

Định kỳ ít nhất 6 tháng hoặc năm/1 lần, QMR và chủ quá trình cùng Trưởng đơn vị tổng hợp và phân tích tình hình khắc phục để xác định những vấn đề, lĩnh vực cần điều chỉnh nhằm nâng cao tính hiệu lực và hiệu quả của hoạt động quản lý.

Các đơn vị có trách nhiệm tổng hợp và báo cáo các dữ liệu liên quan đến NC cho QMR, chủ quá trình hoặc thư ký ISO trước kỳ xem xét lãnh đạo hoặc đột xuất theo yêu cầu.

* Thư ký ISO có trách nhiệm lưu các hồ sơ kiểm soát NC.

5.2.8. Theo dõi các NC đã được giải quyết

Chủ quá trình và Trưởng đơn vị tiến hành theo dõi các NC đã được giải quyết theo bảng theo dõi các chỉ báo kết quả thực hiện (KPI) của các quá trình và điều chỉnh, cập nhật vào bảng ADM-KPI-03.

Tiến hành lưu các hồ sơ kiểm soát NC, trong đó có danh sách các NC đã được giải quyết.

6. Hồ sơ - Phụ lục

TT	PL	Tên hồ sơ/Phụ lục	Mã số	Thời gian lưu trữ	Bộ phận lưu trữ
1.	☒	Phiếu báo cáo các NC	ADM-PR-04/RE01	3 năm	Thư ký ISO
2.	☒	Phiếu xác định nguyên nhân và đề xuất CA	ADM-PR-04/RE02	3 năm	Thư ký ISO
3.	☒	Phiếu báo cáo kết quả CA và xác nhận hiệu lực của CA	ADM-PR-04/RE03	3 năm	Thư ký ISO