
 UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	NO. RUJUKAN : PK.UiTM CPP.(P).05
		NO. KELUARAN : 05
	PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN	NO. PINDAAN : 01
		TARIKH KUATKUASA : JUN 2017
		MUKA SURAT : 1/9

PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN

PK.UiTM CPP.(P).05

	DISEDIAKAN OLEH	DISEMAK OLEH	DILULUSKAN OLEH
TANDATANGAN			
NAMA	MOHD ALIAS JAIS	DR. AHMAD RASHIDY RAZALI	PROF. MADYA DR MOHD FOZI ALI
JAWATAN	TIMBALAN PENDAFTAR KANAN	WAKIL PENGURUSAN	REKTOR KAMPUS
TARIKH	JUN 2017	JUN 2017	JUN 2017


 UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	NO. RUJUKAN : PK.UITMCPP.(P).05
		NO. KELUARAN : 05
	PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN	NO. PINDAAN : 01
		TARIKH KUATKUASA : JUN 2017
		MUKA SURAT : 2/9

REKOD PINDAAN DOKUMEN TERKAWAL


Adalah menjadi tanggungjawab pemegang dokumen ini untuk memastikan salinan dokumen ini sentiasa dikemaskini dengan memasukkan semua **pindaan** yang dinyatakan di dalamnya.

HALAMAN DIPINDA

Tarikh	No. Pindaan	No. Para	m/s	Ringkasan Pindaan	Diluluskan
23 JUN 2015	01	5	5	Singkatan dikemaskini berdasarkan pindaan pada para enam (6).	
23 JUN 2015	02	6	6	Tanggungjawab dan Tindakan dikemaskini untuk memudahkan dan melancarkan proses tindakan pembetulan yang perlu diambil.	
23 JUN 2015	03	7	7	Rekod Kualiti dikemaskini berdasarkan pindaan pada para enam (6).	
23 JUN 2015	04	8	8	Lampiran dikemaskini berdasarkan pindaan pada para enam (6)	

 UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	NO. RUJUKAN : PK.UiTM CPP.(P).05
		NO. KELUARAN : 05
	PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN	NO. PINDAAN : 01
		TARIKH KUATKUASA : JUN 2017
		MUKA SURAT : 3/9

KANDUNGAN	MUKASURAT
1. Objektif	4
2. Skop	4
3. Dokumen Rujukan	4
4. Definisi	5
5. Singkatan	5
6. Tanggungjawab Dan Tindakan	6
7. Rekod Kualiti	7
8. Lampiran	8

 UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	NO. RUJUKAN : PK.UiTMCPP.(P).05
		NO. KELUARAN : 05
	PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN	NO. PINDAAN : 01
		TARIKH KUATKUASA : JUN 2017
		MUKA SURAT : 4/9

1.0 OBJEKTIF

Prosedur ini adalah bertujuan untuk memastikan tindakan pembetulan terhadap sebarang ketidakpatuhan atau kecacatan yang dikenalpasti di dalam sistem pengurusan kualiti UiTMCPP tidak berulang dan punca ketidakpatuhan dihindari sepenuhnya dengan berkesan.

2.0 SKOP

Prosedur ini digunakan oleh pihak pengurusan UiTMCPP sekiranya terdapat ketidakpatuhan/ kecacatan yang dikenalpasti dalam Sistem Pengurusan Kualiti bagi memastikan pencapaian dasar dan objektif kualiti.


3.0 DOKUMEN RUJUKAN

3.1 MK.UiTMCPP.05

- i. Seksyen 5.6 - Kajian Semula Pengurusan
- ii. Seksyen 8.4 - Analisis Data
- iii. Seksyen 8.5.2 - Tindakan Pembetulan

3.2 PK. UiTMCPP.(P).01 - Prosedur Kawalan Dokumen Kualiti

3.3 PK. UiTMCPP.(P).11 - Prosedur Analisis Data

 UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	NO. RUJUKAN : PK.UiTMCPP.(P).05
		NO. KELUARAN : 05
	PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN	NO. PINDAAN : 01
		TARIKH KUATKUASA : JUN 2017
		MUKA SURAT : 5/9

4.0 DEFINISI

1. Aduan Pelanggan (AP)


Makluman atau maklumbalas yang diterima secara bertulis, panggilan telefon, faksimili, e-mel atau pelanggan yang membuat aduan yang berkaitan dengan proses pengurusan UiTM CPP.

2. Laporan Penemuan Hasil Audit (LPHA)

Dokumen yang mengandungi laporan mengenai penemuan yang diterima oleh Ketua Sistem Audit terhadap pihak yang diaudit (Auditee). Ianya menerangkan penemuan LPHA dalam Sistem Kualiti dan mencadangkan penambahbaikan kepada sistem tersebut.


5.0 SINGKATAN

MKSP	-	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
LPHA	-	Laporan Penemuan Hasil Audit
PYB	-	Pegawai Yang Bertanggungjawab
WP	-	Wakil Pengurusan
KJ	-	Ketua Jabatan
AP	-	Aduan Pelanggan
PP	-	Pegawai Penyiasat
UPK	-	Unit Pengurusan Kualiti

 UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	NO. RUJUKAN : PK.UiTM CPP.(P).05
		NO. KELUARAN : 05
	PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN	NO. PINDAAN : 01
		TARIKH KUATKUASA : JUN 2017
		MUKA SURAT : 6/9

6.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN


TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
<p>WP</p> <p>WP</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kenalpasti ketidakpatuhan yang berlaku dan perlu diambil tindakan pembedulan dalam Sistem Pengurusan Kualiti. • Arahkan KJ untuk mengenalpasti kecatatan atau ketidakpatuhan yang telah berlaku dan perlu diambil tindakan pembedulan dalam Sistem Pengurusan Kualiti berdasarkan kepada laporan yang diterima seperti berikut: <ul style="list-style-type: none"> a) LPHA b) Laporan AP c) Keputusan MKSP d) Rekod ketidakpatuhan/ perkhidmatan yang tidak memenuhi spesifikasi e) Teguran dan arahan pengurusan atasan UiTM CPP

 UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	NO. RUJUKAN : PK.UiTM CPP.(P).05
		NO. KELUARAN : 05
	PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN	NO. PINDAAN : 01
		TARIKH KUATKUASA : JUN 2017
		MUKA SURAT : 7/9

PYB/PP	<ul style="list-style-type: none"> • Sediakan pelan tindakan pembetulan. • Laksanakan tindakan pembetulan. • Sediakan log tindakan pembetulan. • Semak tindakan Pembetulan yang dilaksanakan. • Analisa keberkesanan tindakan pembetulan yang telah dilaksanakan.
WP	<ul style="list-style-type: none"> • Bentang laporan ke MKSP

7.0 REKOD KUALITI


BIL.	JENIS/REKOD	RUJUKAN	LOKASI	TEMPOH SIMPANAN
1.	Laporan AP	Fail AP 600-UiTM CPP (UK 12/12)	Bilik UPK UiTM CPP	5-7 Tahun
2.	Minit Mesyuarat MKSP	Fail MKSP 100-UiTM CPP (UK 9/11/11)	Bilik UPK UiTM CPP	5 – 7 Tahun
3.	Laporan Pencapaian Dasar dan Objektif Kualiti	Fail PDCA	Bilik UPK UiTM CPP	5 – 7 Tahun

 UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	NO. RUJUKAN : PK.UiTM CPP.(P).05
		NO. KELUARAN : 05
	PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN	NO. PINDAAN : 01
		TARIKH KUATKUASA : JUN 2017
		MUKA SURAT : 8/9

BIL.	JENIS/REKOD	RUJUKAN	LOKASI	TEMPOH SIMPANAN
4.	Log Tindakan Pembetulan dan Pencegahan	Fail Log Tindakan Pembetulan dan Pencegahan	Bilik UPK UiTM CPP	3 – 4 Tahun
5.	Laporan Penemuan Hasil Audit	Fail Audit Dalam	Bilik UPK UiTM CPP	5 – 7 tahun






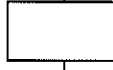
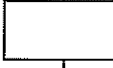


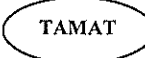
8.0 LAMPIRAN

BIL	KETERANGAN LAMPIRAN	NOMBOR LAMPIRAN
1	Carta Alir	LM.UiTM CPP.(P).05/01
2	Log Tindakan Pembetulan dan Pencegahan	LM.UiTM CPP.(P).03/05

 UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	NO. RUJUKAN : PK.UiTM CPP.(P).05
		NO. KELUARAN : 05
	PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN	NO. PINDAAN : 01
		TARIKH KUATKUASA : JUN 2017
		MUKA SURAT : 9/9

LM.UITM CPP(P).05/01

CARTA ALIR TINDAKAN PEMBETULAN

Pegawai Yang Bertanggung Jawab	Aliran Kerja	Proses Kerja	Rekod Kualiti	Tempoh
		MULA		
WP	↓ 	Kenalpasti ketidakpatuhan yang berlaku dan perlu diambil tindakan pembetulan dalam Sistem Pengurusan Kualiti.		1 Hari
WP/PYB	↓ 	Arahkan KJ untuk kenalpasti kecacatan/ketidakpatuhan yang berlaku sama ada perlu diambil tindakan pembetulan dalam Sistem Pengurusan Kualiti.		1 Hari
WP/PYB	↓ 	Sediakan pelan tindakan pembetulan		1 Hari
WP/PYB	↓ 	Laksana tindakan pembetulan		1 Minggu
WP/PYB	↓ 	Sediakan log tindakan pembetulan	Log tindakan pembetulan dan pencegahan	1 Hari
WP/PYB	↓ 	Semak tindakan pembetulan yang dilaksanakan		1 Hari
WP/PYB	↓ 	Analisa keberkesanan tindakan pembetulan yang telah dilaksanakan	Log tindakan pembetulan dan pencegahan	1 Hari
WP/PYB	↓ 	Bentang laporan ke MKSP	Fail log tindakan pembetulan dan pencegahan	1 Hari
	↓ 	SELESAI		