

 <p>UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN</p>	<p>PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN</p>	NO. RUJUKAN : PK.UiTM.CNS.(P).05
		NO. KELUARAN : 01
	<p>TINDAKAN PEMBETULAN</p>	NO. PINDAAN : 05
		TARIKH KUATKUASA : 16/02/16
		MUKA SURAT : 1 dari 11

PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN

PK.UiTM.CNS(P).05

	Disediakan oleh	Disemak oleh	Diluluskan oleh
T/tangan			
Nama	Norlis Osman	Prof. Madya Dr. Abdul Halim bin Ramli	Prof Dr Nasrudin Mohammed
Jawatan	Pensyarah	Wakil Pengurusan	Rektor
Tarikh	16/02/16	16/02/16	16/02/16

 UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	NO. RUJUKAN : PK.UiTM.CNS.(P).05
		NO. KELUARAN : 01
	TINDAKAN PEMBETULAN	NO. PINDAAN : 05
		TARIKH KUATKUASA : 16/02/16
		MUKA SURAT : 2 dari 11

REKOD PINDAAN DOKUMEN TERKAWAL					
Adalah menjadi tanggungjawab Pemegang Dokumen untuk memastikan salinan dokumen ini sentiasa dikemaskini dengan memasukkan semua pindaan-pindaan yang dinyatakan di dalamnya.					
HALAMAN DIPINDA					
Tarikh	No. Pindaan	No. Para	Muka Surat	Bentuk Pindaan	Tarikh Diluluskan
11/02/12	01/02	4.0	4	Perubahan pada singkatan – Rektor, Ketua Pusat Pengajian	12/02/12
		5.0	5	Menambah rujukan – Fail Minit MKSP Membuang rujukan - Prosedur Kawalan Dokumen	12/02/12
		6.0	6	Tambah proses tindakan dalam 6.0 - Sediakan log tindakan pembedulan serta perlaksanaannya. - Analisa keberkesanan tindakan pembedulan yang telah dilaksanakan.	12/02/12
		7.0	8	Tambah proses tindakan pembedulan dalam carta alir.	12/02/12
		9.0	10	Manambah pada lampiran – Log Laporan Tindakan Pembedulan	12/02/12

 <p>UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN</p>	<p>PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN</p>	NO. RUJUKAN : PK.UiTM.CNS.(P).05
		NO. KELUARAN : 01
	<p>TINDAKAN PEMBETULAN</p>	NO. PINDAAN : 05
		TARIKH KUATKUASA : 16/02/16
		MUKA SURAT : 4 dari 11

BIL.	KANDUNGAN	MUKA SURAT
1.0	Objektif	4
2.0	Skop	4
3.0	Definisi	4
4.0	Singkatan	5
5.0	Dokumen Rujukan	5
6.0	Tanggungjawab dan Tindakan	6
7.0	Carta Alir	8
8.0	Rekod Kualiti	10
9.0	Lampiran	10

 <p>UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN</p>	<p>PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN</p>	NO. RUJUKAN : PK.UiTM.CNS.(P).05
		NO. KELUARAN : 01
	<p>TINDAKAN PEMBETULAN</p>	NO. PINDAAN : 05
		TARIKH KUATKUASA : 16/02/16
		MUKA SURAT : 5 dari 11

1.0 OBJEKTIF

Prosedur ini adalah bertujuan untuk memastikan tindakan pembetulan terhadap sebarang ketidakpatuhan yang dikenalpasti di dalam system pengurusan kualiti UiTM Cawangan Negeri Sembilan tidak berulang dan dapat dilaksanakan dengan berkesan.

2.0 SKOP

Prosedur ini digunakan oleh pihak pengurusan UiTM Cawangan Negeri Sembilan sekiranya terdapat ketidakpatuhan yang dikenalpasti dalam Sistem Pengurusan Kualiti bagi memastikan dasar dan objektif kualiti tercapai.


3.0 DEFINISI

3.1 Aduan Maklumbalas Pelanggan (AMP)

Makluman atau maklumbalas yang diterima secara bertulis, panggilan telefon, faksimili, emel atau pelanggan yang membuat aduan.

3.2 Laporan Penemuan Audit (LPA)

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

 <p>UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN</p>	<p>PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN</p>	NO. RUJUKAN : PK.UiTM.CNS.(P).05
		NO. KELUARAN : 01
	<p>TINDAKAN PEMBETULAN</p>	NO. PINDAAN : 05
		TARIKH KUATKUASA : 16/02/16
		MUKA SURAT : 6 dari 11

4.0 SINGKATAN

RK	:	Rektor
WP	:	Wakil Pengurusan
TWP	:	Timbalan Wakil Pengurusan
TP	:	Timbalan Pendaftar
KBU/KPP	:	Ketua Bahagian dan Unit/Ketua Pusat Pengajian
PYB	:	Pegawai Yang Bertanggungjawab
LPA	:	Laporan Penemuan Audit
AMP	:	Aduan dan Maklumbalas Pelanggan
MKSP	:	Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan
AD	:	Audit Dalam

5.0 DOKUMEN RUJUKAN

Bil.	Jenis Dokumen	Lokasi	No. Rujukan
5.1	Manual Kualiti	Bilik Kualiti	MK.UiTM.CNS.01
5.2	Minit MKSP	Bilik Kualiti	
5.3	Prosedur Analisis Data	Bilik Kualiti	PK.UiTM.CNS(P).13

 <p>UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN</p>	<p>PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN</p>	NO. RUJUKAN : PK.UiTM.CNS.(P).05
		NO. KELUARAN : 01
	<p>TINDAKAN PEMBETULAN</p>	NO. PINDAAN : 05
		TARIKH KUATKUASA : 16/02/16
		MUKA SURAT : 7 dari 11

6.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN


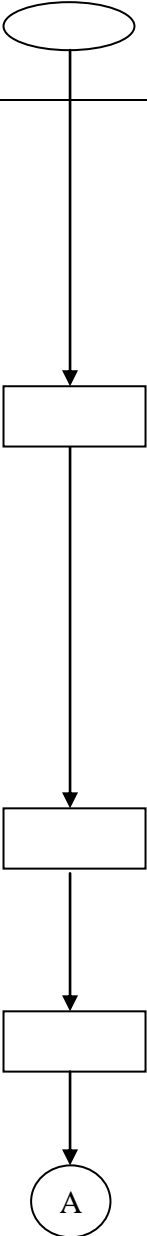
TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
WP	<p>1. Arahkan PYB mengenalpasti ketidakpatuhan yang berlaku dan perlu diambil tindakan pembedulan dalam Sistem Pengurusan Kualiti berdasarkan laporan yang diterima seperti berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laporan Penemuan Audit • Laporan Aduan Maklumbalas Pelanggan • Keputusan MKSP • Laporan Ketidakpatuhan/Perkhidmatan yang tidak memenuhi spesifikasi. • Teguran dan arahan pengurusan atasan UiTMCNS • Cadangan penambahbaikan yang diterima daripada staf melalui perbincangan dan Borang Cadangan Baru/Cadangan Pindaan Dokumen Kualiti • Laporan Pencapaian Dasar dan Objektif Kualiti
PYB	<p>2. Siasat punca ketidakpatuhan yang dikenalpasti.</p> <p>3. Rekodkan hasil siasatan dan cadangan tindakan pembedulan dalam borang Tindakan Pembedulan (Lampiran 1) dan majukan kepada WP untuk semakan.</p>
WP	<p>4. Teliti dan beri keputusan atas cadangan pembedulan. Jika setuju, arahkan KBU/KPP melaksanakan tindakan pembedulan. Jika tidak setuju, ulangi proses dapatkan cadangan tindakan pembedulan yang bersesuaian.</p>
PYB	<p>5. Laksanakan tindakan pembedulan mengikut masa yang ditetapkan.</p>
TWP	<p>6. Sediakan Log Tindakan Pembedulan (Lampiran 2)</p> <p>7. Semak tindakan pembedulan yang dilaksanakan. Analisa keberkesanan tindakan pembedulan yang telah dilaksanakan.</p>

 <p>UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN</p>	<p>PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN</p>	NO. RUJUKAN : PK.UiTM.CNS.(P).05
		NO. KELUARAN : 01
	<p>TINDAKAN PEMBETULAN</p>	NO. PINDAAN : 05
		TARIKH KUATKUASA : 16/02/16
		MUKA SURAT : 8 dari 11

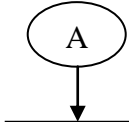
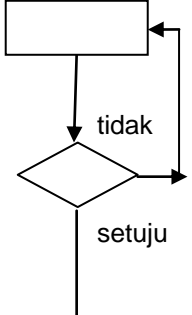
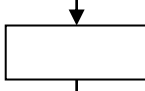
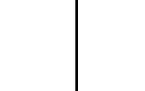
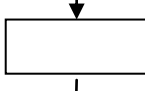
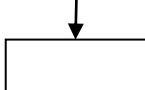
WP	8. Bentang laporan dalam MKSP
----	-------------------------------

 UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	NO. RUJUKAN : PK.UiTM.CNS.(P).05
		NO. KELUARAN : 01
	TINDAKAN PEMBETULAN	NO. PINDAAN : 05
		TARIKH KUATKUASA : 16/02/16
		MUKA SURAT : 9 dari 11

7.0 CARTA ALIR

TANGGUNG JAWAB	ALIRAN KERJA	PROSES KERJA	REKOD AP/PA
		Mula	
WP/TWP/ KBU/KPP/KSA		<p>Mengenalpasti Tindakan Pembetulan berdasarkan laporan yang diterima seperti berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> Laporan Penemuan Audit Laporan AMP Keputusan MKSP Laporan Ketidakpatuhan/Perkhidmatan yang tidak memenuhi spesifikasi. Teguran dan arahan pengurusan atasan UiTMCNS Cadangan penambahbaikan yang diterima daripada staf melalui perbincangan dan Borang Cadangan Baru/Cadangan Pindaan Dokumen Kualiti Laporan Pencapaian Dasar dan Objektif Kualiti 	
WP		Persetujuan Tindakan Pembetulan dan arahkan PYB mengenalpasti ketidakpatuhan yang berlaku dan perlu diambil tindakan pembetulan dalam Sistem Pengurusan Kualiti .	
PYB		Siasat ketidakpatuhan yang dikenalpasti dan rekodkan hasil siasatan dan cadangan tindakan pembetulan dalam borang Tindakan Pembetulan dan majukan kepada WP untuk semakan.	

 <p>UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN</p>	<p>PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN</p>	NO. RUJUKAN : PK.UiTM.CNS.(P).05
		NO. KELUARAN : 01
	<p>TINDAKAN PEMBETULAN</p>	NO. PINDAAN : 05
		TARIKH KUATKUASA : 16/02/16
		MUKA SURAT : 10 dari 11

TANGGUNG JAWAB	ALIRAN KERJA	PROSES KERJA	REKOD AP/PA
			
WP		Bincang cadangan dengan PYB	
WP		Teliti dan beri keputusan atas cadangan pembedulan. Jika setuju, arahkan KB/KPP melaksanakan tindakan pembedulan. Jika tidak setuju, ulangi proses dapatkan cadangan tindakan pembedulan yang bersesuaian.	
PYB		Laksanakan tindakan pembedulan mengikut masa yang ditetapkan.	
TWP		Sediakan Log Tindakan Pembedulan Semak tindakan pembedulan yang dilaksanakan. Analisa keberkesanan tindakan pembedulan yang telah dilaksanakan	
WP		Bentang laporan dalam MKSP	
		TAMAT	

 <p>UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN</p>	<p>PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN</p>	NO. RUJUKAN : PK.UiTM.CNS.(P).05
		NO. KELUARAN : 01
	<p>TINDAKAN PEMBETULAN</p>	NO. PINDAAN : 05
		TARIKH KUATKUASA : 16/02/16
		MUKA SURAT : 11 dari 11

8.0 REKOD KUALITI

Bil.	Jenis Rekod	Lokasi	Tempoh Simpanan
8.1	Laporan LPA	Bilik KSA	5 - 7 Tahun
8.2	Laporan Tindakan Pembetulan	Bilik Kualiti	5 - 7 Tahun
8.3	Minit MKSP	Bilik Kualiti	5 - 7 Tahun
8.4	Laporan AMP	Bilik Korporat	2 -3 Tahun
8.5	Laporan Pencapaian Dasar dan Objektif Kualiti	Bilik Kualiti	5 - 7 Tahun
8.6	Fail Cadangan Baru/Pindaan Dokumen Kualiti	Bilik Kualiti	5 - 7 Tahun

9.0 LAMPIRAN

Bil	Nama Lampiran	No. Lampiran
9.1	Contoh Borang Tindakan Pembetulan/ Pencegahan	1
9.2	Contoh Log /Laporan Tindakan Pembetulan	2