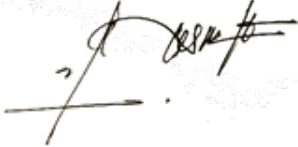


 FSSR	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	No. Rujukan : PK. UiTM. FSSR. (P).03
		No. Keluaran : 03
	PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN	No. Pindaan : 04
		Tarikh Kuatkuasa : 8/10/2019
		Muka Surat : 1/9

PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN PK. UiTM. FSSR(P).03

	Disediakan oleh	Disemak oleh	Diluluskan oleh
Tandatangan			
Nama	Norhayati Che Daud	Prof. Madya Ts. Dr. Rusmadiyah Anwar	Profesor Ts. Dr. Hj. Ruslan Abd Rahim
Jawatan	Pensyarah Kanan	Timbalan Dekan (Akademik)	Dekan
Tarikh	8/10/2019	8/10/2019	8/10/2019

 FSSR	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	No. Rujukan : PK. UiTM. FSSR. (P).03
		No. Keluaran : 03
	PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN	No. Pindaan : 04
		Tarikh Kuatkuasa : 8/10/2019
		Muka Surat : 2/9

REKOD PINDAAN
Adalah menjadi tanggungjawab pemegang dokumen ini untuk memastikan salinan dokumen ini sentiasa dikemaskini dengan memasukkan semua pindaan yang dinyatakan didalamnya.
HALAMAN DIPINDA

Tarikh	No. Para	Muka surat	Ringkasan Pindaan	Diluluskan
22/09/ 2013	4.1	5 & 6	Aduan Pelanggan (AP) ke e-Aduan (e-Ad)	
22/09/ 2013	5.0	5	TD ke TD(A)	
22/09/ 2013	5.0	5	LAF ke JAF	
22/09/ 2013	5.0	5	Ketua Program ke Koordinator Program	
22/09/ 2013	5.0	5	Ko dibatalkan	
22/09/ 2013	5.0	5	KU – Ketua Unit ke KSA – Ketua Sistem Audit	
22/09/ 2013	6.0	6	Laporan AP ke Laporan e-Ad	
22/09/ 2013	7.0	8	7 tahun ke 3-5 tahun	
22/09/ 2013	8.0	8	8.2 Format Borang Laporan Penyiasatan ke 8.1 Borang Cadangan Baru/Cadangan Pindaan Kualiti	
22/09/ 2013	8.0	8	8.3 Format Borang Tindakan Kualiti Pembetulan ke 8.2 Borang Laporan Penyiasatan	

 FSSR	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	No. Rujukan : PK. UiTM. FSSR. (P).03
		No. Keluaran : 03
	PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN	No. Pindaan : 04
		Tarikh Kuatkuasa : 8/10/2019
		Muka Surat : 3/9

Tarikh	No. Para	Muka surat	Ringkasan Pindaan	Diluluskan
22/09/ 2013	8.0	8	Tambahan (8.3 Borang Tindakan Pembetulan)	
12/01/2016		Hadapan	Nama Timbalan Pendaftar baharu dimasukkan dan Tanda tangan digital dimasukkan	
27/03/2017		Hadapan	Nama, Tarikh, Jawatan dan tanda tangan digital Penyedia baharu dimasukkan.	
18/9/2018		Hadapan	Perubahan Tarikh kuatkuasa	
18/9/2018		Hadapan	Nama, Tarikh, Jawatan dan tanda tangan digital Penyedia baharu dimasukkan.	
18/9/2018		Hadapan	Nama, Tarikh, Jawatan dan tanda tangan digital Timbalan Dekan (Akademik) baharu dimasukkan.	
18/9/2018		Hadapan	Nama, Tarikh, Jawatan dan tanda tangan digital Dekan baharu dimasukkan.	
18/9/2018	5	6	Singkatan AMP ditukar kepada AMBP	
8/10/2019	-	Muka hadapan	Kemaskini nama penyedia, nama penyemak dan yang meluluskan.	8/10/2019

 FSSR	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	No. Rujukan : PK. UiTM. FSSR. (P).03
		No. Keluaran : 03
	PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN	No. Pindaan : 04
		Tarikh Kuatkuasa : 8/10/2019
		Muka Surat : 4/9

KANDUNGAN	MUKASURAT
1.0 Objektif	6
2.0 Skop	6
3.0 Dokumen Rujukan	7
4.0 Definisi	7
5.0 Singkatan	8
6.0 Tanggungjawab dan Tindakan	8-9
7.0 Rekod Kualiti	10
8.0 Lampiran	10

 FSSR	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	No. Rujukan : PK. UiTM. FSSR. (P).03
		No. Keluaran : 03
	PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN	No. Pindaan : 04
		Tarikh Kuatkuasa : 8/10/2019
		Muka Surat : 5/9

1. OBJEKTIF

Prosedur ini adalah bertujuan untuk memastikan tindakan pembetulan terhadap sebarang ketidakpatuhan yang dikenalpasti di dalam sistem pengurusan kualiti FSSR dapat dilaksanakan dengan berkesan.

2. SKOP

Prosedur ini digunapakai oleh pihak pengurusan FSSR sekiranya terdapat ketidakpatuhan yang dikenalpasti dalam Sistem Pengurusan Kualiti bagi memastikan Dasar dan Objektif Kualiti FSSR tercapai.

3. DOKUMEN RUJUKAN

- | | | | |
|-----|--------------------------|---|------------------------|
| 3.1 | Manual Kualiti | - | MK.FSSR.UiTM.01) |
| | i) Seksyen 5.6 | - | Kaji Semula Pengurusan |
| | ii) Seksyen 8.4 | - | Analisis Data |
| | iii) Seksyen 8.5.2 | - | Tindakan Pembetulan |
| 3.2 | Prosedur Kawalan Dokumen | - | PK.UiTM.FSSR (P) 03 |
| 3.3 | Prosedur Analisis Data | - | PK.UiTM.FSSR (P) 03 |

 FSSR	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	No. Rujukan : PK. UiTM. FSSR. (P).03
		No. Keluaran : 03
	PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN	No. Pindaan : 04
		Tarikh Kuatkuasa : 8/10/2019
		Muka Surat : 6/9

4.0 DEFINISI

4.1 Aduan Maklumbalas Pelanggan

Makluman atau maklumbalas yang diterima melalui e-mail, surat, faksimili, telefon, media sosial atau secara atas talian oleh pelanggan yang membuat aduan yang berkaitan dengan proses pengurusan FSSR.

4.2 Laporan Penemuan Audit

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

5. SINGKATAN

MKSP	-	Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan
PAD	-	Pasukan Audit Dalam
Auditee	-	Individu yang diaudit
AMBP	-	Aduan Maklumbalas Pelanggan
LPA	-	Laporan Penemuan Audit
KSA	-	Ketua Sistem Audit

6. TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

 FSSR	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	No. Rujukan : PK. UiTM. FSSR. (P).03
		No. Keluaran : 03
	PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN	No. Pindaan : 04
		Tarikh Kuatkuasa : 8/10/2019
		Muka Surat : 7/9

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
KSA	• Kenalpasti ketidakpatuhan yang berlaku dan perlu diambil tindakan pembetulan dalam Sistem Pengurusan Kualiti berdasarkan kepada laporan yang diterima seperti berikut: i) Laporan LPA ii) Laporan Audit Susulan iii) Laporan AMBP iv) Laporan Pencapaian Dasar dan Objektif Kualiti. v) Keputusan MKSP dan laporan audit dalam (inQKA/UiTM) • Semak tindakan pembetulan yang dilaksanakan • Analisa keberkesanan tindakan pembetulan yang dilaksanakan. • Simpan Log Tindakan Pembetulan dan semua rekod berkaitan dalam Fail Tindakan Pembetulan

 FSSR	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	No. Rujukan : PK. UiTM. FSSR. (P).03
		No. Keluaran : 03
	PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN	No. Pindaan : 04
		Tarikh Kuatkuasa : 8/10/2019
		Muka Surat : 8/9

PAD	• Sediakan Log Tindakan Pembetulan • Teliti dan beri keputusan ke atas cadangan pembetulan. Arahkan auditee melaksanakan tindakan pembetulan. • Laksanakan tindakan pembetulan. Laporkan keberkesanan Tindakan Pembetulan dalam Log Tindakan Pembetulan dan kemukakan kepada KSA untuk pengesahan sebelum dibentangkan dalam Mesyuarat MKSP. • Laporkan hasil penemuan kepada KSA.
Auditee	• Laksanakan tindakan pembetulan mengikut tempoh masa yang ditetapkan.
KUK	• Laporkan hasil di dalam MKSP.

 FSSR	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	No. Rujukan : PK. UiTM. FSSR. (P).03
		No. Keluaran : 03
	PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN	No. Pindaan : 04
		Tarikh Kuatkuasa : 8/10/2019
		Muka Surat : 9/9

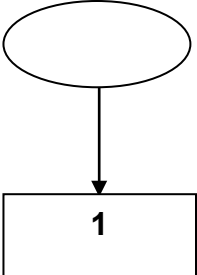
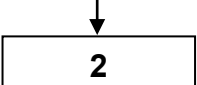
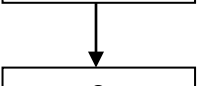
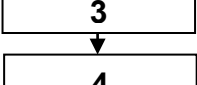
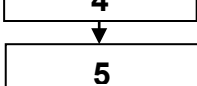
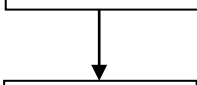
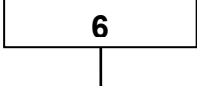
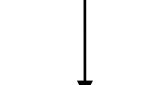
7. REKOD KUALITI

Bil.	Jenis/ Rekod	Rujukan	Lokasi	Tempoh Simpanan
1.	Fail Am Audit Dalam	600-FSSR (PT.12/7)	Bhg.PTD FSSR	3 – 5 Tahun
2.	Audit Dalam - Pensijilan	600-FSSR (PT.12/7/3)	Bhg.PTD FSSR	3 – 5 Tahun
3.	Audit Dalam - Fail Kerja	600-FSSR(PT.12/10/2)	Bhg.PTD FSSR	3 – 5 Tahun
4.	Minit Mesyuarat MKSP	600-FSSR (PT.12/10/5)	Bhg.PTD FSSR	3 – 5 Tahun
5.	Fail Maklumbalas Pelanggan	600-FSSR (PT.12/10/8)	Bhg.PTD FSSR	3 – 5 Tahun

8. LAMPIRAN

- 8.1 Carta Alir Tindakan Pembetulan
- 8.2 Contoh Log/ Laporan Tindakan Pembetulan

CARTA ALIR PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN

Tanggung jawab	Aliran Kerja	Proses	Rekod
		MULA	
KSA		1. Kenalpasti ketidakpatuhan yang berlaku dan perlu diambil tindakan pembetulan dalam Sistem Pengurusan Kualiti	
PAD	   	2. Sediakan Pelan Tindakan Pembetulan 3. Laksanakan tindakan pembetulan 4. Sediakan log tindakan pembetulan. 5. Semak tindakan pembetulan yang dilaksanakan.	Log Tindakan Pembetulan
		6. Laporkan keberkesanan Tindakan Pembetulan dalam log tindakan pembetulan dan kemukakan kepada KSA.	
KSA		7. Analisa keberkesanan tindakan pembetulan yang telah dilaksanakan.	
KUK		8. Laporkan hasil didalam MKSP	
		TAMAT	

 FSSR	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN TINDAKAN PEMBETULAN	
	Log Tindakan Pembetulan	No. Rujukan :

LOG TINDAKAN PEMBETULAN (Jangkamasa)

Bil	Punca / Masalah	Pegawai bertanggungjawab	Tindaan Pembetulan yang diambil	Tarikh Siap	Tarikh Susulan	Status