



اوتنو رسيوني تيكنولوغي مارا  
UNIVERSITI  
TEKNOLOGI  
MARA

**MANUAL KUALITI  
MK. UTM CPP.01  
ISO 9001:2015**

**UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA  
CAWANGAN PULAU PINANG  
13500 PULAU PINANG  
WEBSITE: <https://penang.uitm.edu.my/>**

Disediakan

**Ts. DR. ZUHaida MOHD ZAKI**  
Ketua  
Unit Pengurusan Kualiti  
Universiti Teknologi MARA  
Cawangan Pulau Pinang

16 NOV 2023

Ketua Unit Pengurusan Kualiti UTM CPP

Disemak

**MOHD YAZED ABD. RAZAK**  
Timbalan Pendaftar Kanan  
Universiti Teknologi MARA  
Cawangan Pulau Pinang  
Kampus Permatang Pauh  
13500 Permatang Pauh  
Pulau Pinang

19 JAN 2024

Timbalan Pendaftar Kanan UTM CPP

Diluluskan

**PROFESOR Ir. DR. HAJI AHMAD RASHIDY RAZALI**  
REKTOR  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA  
CAWANGAN PULAU PINANG  
KAMPUS PERMATANG PAUH  
13500 PERMATANG PAUH  
PULAU PINANG

19 JAN 2024

Rektor UTM CPP

## KAWALAN DOKUMEN

Dokumen Kualiti yang terkandung di dalam fail ini disediakan bagi memastikan pengurusan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) di Universiti Teknologi MARA Cawangan Pulau Pinang (UiTM CPP) memenuhi keperluan penilaian luar InQKA UiTM yang berteraskan kepada keperluan ISO 9005:2015 (menyokong pensijilan ISO9001) dan COPIA yang telah ditetapkan oleh Agensi Kelayakan Malaysia (MQA).

Dokumen ini adalah TERKAWAL dan tertakluk kepada peraturan-peraturan berikut:-

- a) Diberi nombor kawalan tertentu dan dikemaskini apabila terdapat pindaan.
- b) Dipinda mana-mana bahagian atau keseluruhannya oleh Wakil Pengurusan dengan kelulusan Rektor Kampus UiTM CPP atau seperti yang diputuskan di dalam Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP), Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif (JKE) UiTM CPP atau mana-mana mesyuarat pengurusan kanan yang berkaitan.
- c) Naskah asal Manual Kualiti akan ditandatangani dengan perkataan DOKUMEN INDUK.
- d) SALINAN DOKUMEN TERKAWAL Manual Kualiti akan dipaparkan dilaman sesawang rasmi UiTM CPP di <https://penang.uitm.edu.my/index.php/component/sppagebuilder/?view=page&id=65>
- e) Salinan-salinan Manual Kualiti selain daripada dokumen induk, dokumen terkawal yang dipaparkan di laman sesawang rasmi UiTM, dokumen yang dimuat turun dari sesawang atau apa jua bentuk salinan pendua dianggap SALINAN DOKUMEN TIDAK TERKAWAL.
- f) Pengurusan UiTM CPP bertanggungjawab untuk merujuk kepada dokumen terkawal dilaman sesawang rasmi UiTM di <https://penang.uitm.edu.my/#>

Salinan-salinan DOKUMEN INDUK tidak akan membawa perkataan DOKUMEN INDUK. Salinan-salinan tersebut akan disebar sebagai “**SALINAN DOKUMEN TERKAWAL**” dan diedarkan kepada pegawai seperti yang ditetapkan oleh Rektor UiTM CPP dalam Senarai Pemegang Dokumen Terkawal.

## DOKUMEN TIDAK TERKAWAL

## TANGGUNGJAWAB PEMEGANG SALINAN DOKUMEN TERKAWAL

Adalah menjadi tanggungjawab Pemegang Dokumen Terkawal untuk memastikan salinan dokumen ini sentiasa dikemaskini dengan memasukkan semua pindaan yang dinyatakan di dalam **Rekod Pindaan**.

Dokumen ini diedarkan kepada staf yang terlibat dalam pengurusan proses pengajaran dan pembelajaran (Program Pra-Sains, Pra-Diploma, Diploma, Ijazah Sarjana Muda, Ijazah Sarjana dan Ijazah Kedoktoran), penyelidikan, penerbitan, inovasi dan pengkomersilan serta '*community engagement*' di Cawangan Pulau Pinang, Universiti Teknologi MARA (UiTM), atau staf yang diberi kebenaran oleh Rektor UiTM CPP. Tanggungjawab Pemegang Dokumen Terkawal adalah seperti berikut:-

- a) Mengaku terima dokumen ini dan menyimpannya dengan selamat dan baik.
- b) Memasukkan halaman atau pindaan baharu supaya ia sentiasa berada dalam keadaan kemaskini.
- c) Memaklumkan sebarang pindaan kepada Pengurusan UiTM CPP yang disenaraikan.
- d) Mengembalikan dokumen ini kepada Rektor UiTM CPP ataupun Wakil Pengurusan atau menyerahkannya kepada pengganti masing-masing sekiranya berlaku pertukaran jawatan atau perpindahan.

**DOKUMEN TIDAK TERKAWAL**

## SENARAI PEMEGANG DOKUMEN TERKAWAL

BIL	JAWATAN	TANDATANGAN
1.	Rektor	
2.	Timbalan Rektor (Akademik dan Antarabangsa)	
3.	Timbalan Rektor Hal Ehwal Pelajar (TR HEP)	
4.	Timbalan Rektor Penyelidikan, Jaringan Industri & Masyarakat (TRPJIA&M)	
5.	Timbalan Pendaftar Kanan	
6.	Penolong Rektor UiTM CPP (Kampus Bertam)	
7.	Ketua Unit Pengurusan Kualiti	

**REKOD PINDAAN**

<b>BIL</b>	<b>MUKASURAT/ PERENGGAN</b>	<b>RINGKASAN</b>	<b>KELULUSAN</b>	
			<b>TARIKH</b>	<b>TANDATANGAN</b>
1.	2.2	Perubahan pada visi, misi, objektif UiTM	1/1/2020	
2.	20 sehingga 63	Perubahan kepada kandungan Manual Kualiti 2018	1/1/2020	
3.		Pertambahan elemen didalam Manual Kualiti iaitu Pengurusan Risiko	2018	

<b>Bil.</b>	<b>Perkara</b>	<b>Mukasurat</b>
1.0	PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI	11
1.1	PENDAHULUAN	11
1.2	TUJUAN	12
1.3	KANDUNGAN MANUAL	12
1.4	PENYEDIAAN, PENGUATKUASAAN DAN CAPAIAN	13
1.5	PENYELARASAN PINDAAN	13
2.0	MAKLUMAT ORGANISASI	13
2.1	SEJARAH DAN LATAR BELAKANG UITMCPD	13
2.2	VISI, MISI DAN OBJEKTIF	13
2.3	DASAR KUALITI UITMCPD	14
2.4	OBJEKTIF KUALITI UITMCPD	15
2.5	CARTA ORGANISASI UITMCPD	17
2.6	FUNGSI UITMCPD	19
2.7	DEFINISI DAN SINGKATAN	19
	2.7.1 Pelanggan	19
	2.7.2 Produk	20
	2.7.3 Program	21
	2.7.4 Staf UiTMCPD	22
3.0	SKOP SISTEM PENGURUSAN KUALITI	24
3.1	SKOP PERLAKSANAAN	24
3.2	AKTIVITI TERAS PROSES PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN	24
	3.2.1 Rekabentuk dan Semakan Program	24
	3.2.2 Pendaftaran Program	24
	3.2.3 Pendaftaran Kursus	25
	3.2.4 Pengendalian Pengajaran dan Pembelajaran	25
	3.2.5 Pengendalian Penilaian	25

3.2.6	Pengurusan Keputusan	26
3.2.7	Pengijazahan	26
3.3	AKTIVITI TERAS PROSES PENYELIDIKAN, PENERBITAN, INOVASI DAN PENGKOMERSILAN	27
4.0	KONTEKS ORGANISASI	27
4.1	MEMAHAMI ORGANISASI DAN KONTEKSNYA	27
4.2	MEMAHAMI KEPERLUAN DAN JANGKAAN PIHAK YANG BERKEPENTINGAN	27
4.3	SKOP SISTEM PENGURUSAN KUALITI (SPK)	27
4.4	SISTEM PENGURUSAN KUALITI DAN PROSES-PROSESNYA	29
4.4.1	Keperluan Am	29
4.4.2	Manual Kualiti	32
5.0	KEPIMPINAN	33
5.1	KEPIMPINAN DAN KOMITMEN	33
5.1.1	Umum	33
5.1.2	Tumpuan kepada Pelanggan	34
5.2	DASAR KUALITI	34
6.0	PERANCANGAN	35
6.1	TINDAKAN YANG DIAMBIL UNTUK MENANGANI RISIKO DAN PELUANG	35
6.2	OBJEKTIF KUALITI DAN PERANCANGAN UNTUK MENCAPAINYA	36
6.3	PERANCANGAN PERUBAHAN	40
7.0	SOKONGAN	40
7.1	PENYEDIAAN SUMBER-SUMBER	40
7.1.1	Sumber Manusia	40
7.1.2	Infrastruktur	41
7.1.3	Persekitaran Kerja	41
7.1.4	Pemantauan dan Pengukuran Sumber	42

7.1.5	Pengetahuan Organisasi	43
7.2	KOMPETENSI / KECEKAPAN	43
7.3	KESEDARAN	44
7.4	KOMUNIKASI DALAMAN	45
7.5	MAKLUMAT YANG DIDOKUMENKAN	46
7.5.1	Umum – Kawalan Dokumen	46
7.5.2	Membuat dan Mengemaskini	46
7.5.3	Kawalan Rekod	46
8.0	OPERASI	49
8.1	PERANCANGAN OPERASI DAN KAWALAN BAGI PENZAHIRAN PRODUK	49
8.2	KEPERLUAN UNTUK PRODUK DAN PERKHIDMATAN	50
8.2.1	Komunikasi dengan Pelanggan	50
8.2.2	Menentukan Keperluan yang Berkaitan dengan Produk dan Perkhidmatan	51
8.2.3	Samakan Keperluan yang Berkaitan dengan Produk dan Perkhidmatan	52
8.3	REKABENTUK DAN PEMBANGUNAN PRODUK	53
8.3.1	Umum	52
8.3.2	Perancangan Rekabentuk dan Pembangunan Program / Cadangan Penyelidikan / Cadangan Aktiviti	53
8.3.3	Input bagi Aktiviti Mereka kabentuk dan Pembangunan Program / Cadangan Penyelidikan / Cadangan Aktiviti	54
8.3.4	Kawalan bagi Aktiviti Mereka kabentuk dan Pembangunan Program / Cadangan Penyelidikan / Cadangan Aktiviti	55
8.3.5	Output bagi Aktiviti Mereka kabentuk dan Pembangunan Program / Cadangan Penyelidikan / Cadangan Aktiviti	56
8.3.6	Perubahan Ke Atas Reka kabentuk dan Pembangunan Program / Cadangan Penyelidikan / Cadangan Aktiviti	57



8.4	KAWALAN TERHADAP PROSES LUARAN YANG DIBEKALKAN, PRODUK DAN PERKHIDMATAN	58
8.4.1	Umum	58
8.4.2	Jenis dan Tahap Kawalan	58
8.4.3	Maklumat untuk Pembekal Luar	59
8.5	PENGELUARAN DAN PENYEDIAAN PERKHIDMATAN	60
8.5.1	Kawalan Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan	60
8.5.2	Identifikasi dan Kemudahkesanan	61
8.5.3	Harta Hak Milik Pelanggan atau Pembekal Luar	61
8.5.4	Pemeliharaan – Pengendalian dan Penyimpanan Dokumen	61
8.5.5	Kawalan Perubahan	62
8.6	PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN PRODUK	62
8.7	KAWALAN PELAJAR (PRODUK) YANG TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI	62
9.0	PENGUKURAN, ANALISIS DALAM PENAMBAHBAIKAN SISTEM PENGURUSAN	63
9.1	PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN	63
9.5.1	Umum	63
9.5.2	Kepuasan Hati Pelanggan	64
9.5.3	Analisa Data dan Penilaian	64
9.2	AUDIT DALAM	65
9.3	KAJI SEMULA PENGURUSAN	66
9.3.1	Umum	66
9.3.2	Input Kajisemula Pengurusan	67
9.3.3	Output Kajisemula Pengurusan	68
10.0	PENAMBAHBAIKAN	68
10.1	UMUM	68
10.2	KETIDAKPATUHAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN	69



	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
		NO. PINDAAN : 03
		TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020
		MUKA SURAT : 11


## 1.0 PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI

### 1.1 PENDAHULUAN

Manual Kualiti ini adalah berdasarkan keperluan dokumentasi Perkara 4.2.2 ISO 9001: 2015. Manual ini mengandungi Maklumat Organisasi, Dasar Kualiti, Objektif Kualiti dan Prinsip Asas Jaminan Kualiti bagi memberi perkhidmatan kepada pelanggan untuk membantu Universiti Teknologi MARA (UiTM) ke arah memenuhi keperluan Standard/Piawaian ISO 9001: 2015.

Manual Kualiti ini disokong oleh tiga puluh tiga (33) Prosedur Kualiti, yang terdiri daripada sebelas (11) Prosedur Pengurusan dan dua puluh dua (22) Prosedur Operasi beserta Arahan Kerja, Carta Aliran Proses dan Dokumen Sokongan yang berkaitan dengannya. Dokumen Sokongan antara lain meliputi:

- Akta Institut Teknologi MARA 173 dan pindaannya
- Akta Institusi Pengajian Tinggi (Tatatertib) 1976, Akta 174
- Peraturan Akademik (Pindaan 2013)
- Arahan dan Surat Pekeliling Perbendaharaan
- Arahan dan Surat Pekeliling Perkhidmatan
- Pelan Perancangan Strategik Kampus
- Buku Panduan Staf
- Code of Practice for Institutional Audit – 2<sup>nd</sup> Edition (2009)
- Code of Practice for Programme Accreditation – 2<sup>nd</sup> Edition (2009)
- Quality Assurance & Enhancement Policy – 2<sup>nd</sup> edition (2019)
- Polisi Penilaian Akademik Pelajar UiTM (2015)
- Dasar Plagiarisma UiTM (2012)
- Kod Etika Pensyarah
- Garis Panduan Pengurusan Penyelidikan Institut Pengurusan Penyelidikan Dan Inovasi (2015)

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 03	
	TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020	
	MUKA SURAT : 12	

## 1.2 TUJUAN

Manual Kualiti ini adalah bertujuan untuk:-

- a) Menerangkan maklumat am mengenai UiTM Cawangan Pulau Pinang; yang mana selepas ini dirujuk sebagai UiTMCPP.
- b) Menjelaskan secara ringkas Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) UiTMCPP yang berlandaskan piawaian ISO 9001:2015 dan COPIA dalam pengajaran dan pembelajaran semua peringkat dan mod pengajian yang ditawarkan oleh UiTMCPP yang mana selepas ini dirujuk sebagai **Program (Rujuk lampiran)**, penyelidikan, inovasi dan pengkomersilan serta '*community engagement*'.
- c) Menggariskan dasar dan prinsip jaminan kualiti bagi setiap aktiviti berkaitan dengan pengajaran dan pembelajaran Program yang dilaksanakan dalam memenuhi keperluan ISO 9001: 2015 dan COPIA;
- d) Menggariskan dasar dan prinsip jaminan kualiti bagi setiap aktiviti berkaitan dengan penyelidikan, inovasi dan pengkomersilan, serta '*community engagement*', dan
- e) Menjelaskan proses yang dijalankan serta batasan aplikasi dalam memenuhi keperluan ISO 9001: 2015.

## 1.3 KANDUNGAN MANUAL

Manual ini mengandungi sepuluh (10) bahagian yang meliputi perkara-perkara berikut:

- Bahagian 1 - Pengenalan kepada Manual Kualiti
- Bahagian 2 - Maklumat Organisasi
- Bahagian 3 - Skop Sistem Pengurusan Kualiti
- Bahagian 4 - Konteks Organisasi
- Bahagian 5 - Kepimpinan
- Bahagian 6 - Perancangan
- Bahagian 7 - Sokongan
- Bahagian 8 - Operasi

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 03	
	TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020	
	MUKA SURAT : 13	

Bahagian 9 - Pengukuran, Analisa Dalam Penambahbaikan Sistem

Bahagian 10 - Penambahbaikan

#### **1.4 PENYEDIAAN, PENGUATKUASAAN DAN CAPAIAN**

Manual Kualiti ini hanya terpakai dan berkuatkuasa setelah diluluskan dan ditandatangani oleh Rektor UiTM CPP. Manual Kualiti ini adalah Dokumen Terkawal yang diselia dan diselenggara oleh Pengawal Dokumen Manual Kualiti ini dikemaskini mengikut arahan pengemaskinian yang dikeluarkan oleh Rektor UiTM CPP atau Wakil Pengurusan dari masa ke semasa.

#### **1.5 PENYELARASAN PINDAAN**

Pengawal Dokumen bertanggungjawab untuk menyelaraskan pindaan ke atas manual ini seperti mana keperluan Seksyen 4.2.3. Mana-mana bahagian daripada dokumen ini tidak boleh dikeluarkan atau dipinda tanpa kebenaran pihak yang meluluskan dokumen ini.


### **2.0 MAKLUMAT ORGANISASI**

#### **2.1 SEJARAH DAN LATARBELAKANG UiTM CPP**

Pautan di laman sesawang UiTM CPP mengenai sejarah dan latarbelakang UiTM CPP boleh dicapai di <https://penang.uitm.edu.my/index.php/corporate/profile#>

#### **2.2 VISI, MISI DAN OBJEKTIF UiTM CPP**

Visi, misi dan objektif UiTM CPP adalah sejajar dengan visi, misi dan objektif UiTM yang mana ianya telah dikemaskini dan dilancarkan pada 1 Januari 2020.

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 03	
	TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020	
	MUKA SURAT : 14	

#### Visi

Menjadikan UiTM sebuah universiti terkemuka dunia dalam bidang Sains, Teknologi, Kemanusiaan dan Keusahawanan.

#### Misi

Menjuarai pembangunan bumiputera profesional yang tangkas menerusi kurikulum terkehadapan dan penyelidikan berimpak.

#### Objektif

- 1) Memperluas akses pendidikan tinggi
- 2) Menyediakan Pendidikan bertaraf dunia
- 3) Menawarkan program akademik yang memenuhi keperluan pasaran, memacu pembangunan negara dan kemakmuran global
- 4) Menghasilkan graduan seimbang berciri keusahawanan yang kompetitif di peringkat global
- 5) Mempertingkatkan penghayatan nilai melalui program pengukuhan.
- 6) Melestarikan kecemerlangan organisasi melalui tadbir urus yang efektif dan efisien
- 7) Menjuarai penyelidikan berimpak melalui ekosistem penyelidikan yang padu
- 8) Memperkasa jaringan strategik dengan alumni dan industry
- 9) Menyediakan ekosistem terkehadapan yang kondusif untuk kemajuan akademik
- 10) Mengawal selia kewangan secara efektif ke arah kelestarian organisasi.

### 2.3 DASAR KUALITI UITM CPP

UiTM CPP sangat komited untuk mengendalikan Program Pra-Diploma, Diploma, Ijazah Sarjana Muda, Ijazah Sarjana dan Ijazah Doktor Falsafah (PhD) yang berkualiti

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UITM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 03	
	TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020	
	MUKA SURAT : 15	

demi melahirkan bumiputra professional dan beretika serta memenuhi keperluan pasaran.

UiTM CPP akan melaksanakan sistem pengurusan professional, cekap, berkesan dan bertanggungjawab ke atas pengurusan:

1. Program Pengajaran dan Pembelajaran berdasarkan sistem "Outcome-based Education (OBE)",
2. Penyelidikan, inovasi dan pengkomersilan
3. *'Community engagement'*

yang memenuhi keperluan dan kepuasan pelanggan, yang mempunyai penambahbaikan secara berterusan serta akur kepada *'standard'* dan perundangan yang ditetapkan.

## 2.4 OBJEKTIF KUALITI UITM CPP

### Objektif Kualiti Kampus (OKK)

1. Memastikan 100% kurikulum melalui proses semakan sekurang-kurangnya sekali dalam tempoh 3-5 tahun.
2. Memastikan 8 program kejuruteraan dan 12 program bukan kejuruteraan mendapat pengiktirafan daripada badan-badan profesional tempatan dan antarabangsa.
3. Memastikan 30% pensyarah adalah berkelayakan PhD menjelang 2025.
4. Memastikan bilangan geran penyelidikan mencapai RM2 juta menjelang 2025.
5. Mencapai sekurang-kurangnya 95% graduan Diploma, 80% graduan ISM mendapat pekerjaan/meneruskan pengajian dalam tempoh setahun menamatkan pengajian dan 4% graduan bekerja sendiri menjelang 2025.

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 03	
	TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020	
	MUKA SURAT : 16	

6. Menghasilkan sekurang-kurangnya 5 projek inovasi bagi membantu samada sistem pengurusan kampus dan/atau agensi luar dan mengkomersialkan 2 produk menjelang 2025.
7. Memastikan kecemerlangan dalam pemindahan ilmu hasil penyelidikan dan perundingan kepakaran dengan jumlah nilai RM100,000 menjelang 2025.
8. Menjana pendapatan universiti sebanyak 5% daripada perbelanjaan universiti setiap tahun.
9. Mencapai sekurang-kurangnya 20 aktiviti keusahawanan pelajar setiap tahun.
10. Mencapai nisbah pensyarah:pelajar 1:15 untuk program sarjana muda dan 1:20 untuk program diploma.


#### **Objektif Kualiti Pelajar (OKP)**

1. Mencapai 90% pelajar sepenuh masa program diploma dan sarjana muda tamat dalam tempoh pengajian yang ditetapkan.
2. Mencapai 80% pelajar sepenuh masa program diploma dan sarjana muda menamatkan pengajian dalam tempoh yang ditetapkan dengan CGPA 3.00 dan ke atas.
3. Mencapai lebih 2 % pelajar sepenuh masa bergraduat menerima Anugerah Naib Canselor pada setiap tahun.
4. Mencapai lebih 10% pelajar sepenuh masa menerima Anugerah Dekan pada setiap tahun.
5. Mencapai 60% kepuasan pelajar terhadap kemudahan dan kebajikan pelajar setiap tahun.

#### 12 program bukan kejuruteraan

1. Meningkatkan bilangan staf akademik dengan kelayakan profesional sebanyak 20 orang menjelang 2020.



	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 03	
	TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020	
	MUKA SURAT : 17	

2. Mencapai 150 penulisan dan penerbitan akademik berwasit : dengan (a) 5% Q1 SCOPUS setiap tahun. (b) 50% SCOPUS setiap tahun. (c) 5% dari 150 Q1 menjelang 2025.
3. Mencapai sekurang-kurangnya 80% staf akademik melibatkan diri dalam kegiatan pelajar dan/atau khidmat masyarakat setiap tahun.
4. Mencapai sekurang-kurangnya 85% daripada jumlah staf menghadiri latihan dengan peruntukan PTJ (Pusat Tanggungjawab) membuat pembentangan semula di dalam sesi perkongsian ilmu.

## 2.5 CARTA ORGANISASI UITM CPP

Struktur organisasi UiTM CPP merupakan struktur organisasi mendatar (Flat Management) seperti yang ditunjukkan di dalam Rajah 1 merujuk kepada Struktur Organisasi UiTM CPP.



**MANUAL KUALITI**

NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01

NO. KELUARAN : 04

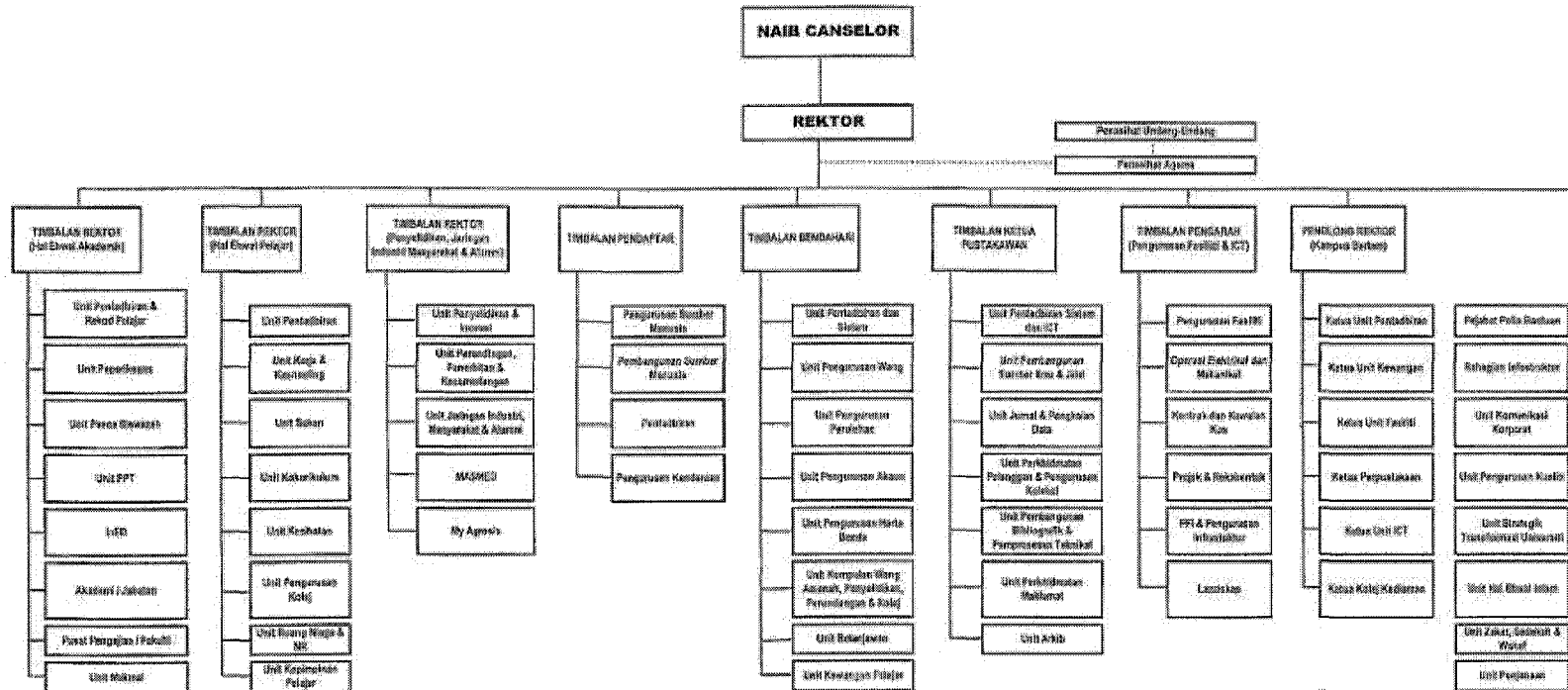
NO. PINDAAN : 03

TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020

MUKA SURAT : 18

**CARTA ORGANISASI**

**UiTM CAWANGAN PULAU PINANG**



Rajah 1 Struktur Organisasi UiTMCPP

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 03	
	TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020	
	MUKA SURAT : 19	

## 2.6 FUNGSI UITMCPD

Fungsi utama UiTMCPD adalah menyediakan dan mengendalikan perkhidmatan pendidikan tinggi seperti berikut:-

- 1) Pengajaran dan Pembelajaran;
- 2) Menjalankan aktiviti penyelidikan, penerbitan, perundingan, inovasi dan pengkomersilan; serta
- 3) *Community Engagement* bersama pihak industri, masyarakat dan alumni.

## 2.7 DEFINISI DAN SINGKATAN

### 2.7.1 Pelanggan

Pelanggan boleh dibahagikan kepada empat (4) kategori iaitu:-

#### i) Pelanggan misi

Ibubapa/Penjaga, Penaja Pelajar, Kementerian Pengajian Tinggi, Lembaga Pengarah Universiti dan UiTM serta Industri.

#### ii) Pelanggan Proses

##### Pengajaran & Pembelajaran

Pelajar yang mengikuti Program di UiTMCPD, pensyarah, pentadbir akademik dan profesional, staf pentadbiran;

##### Penyelidikan, perundingan & pengkomersilan

Pensyarah penyelidik, pegawai penyelidik dan pembantu penyelidik, pentadbir akademik dan profesional, staf pentadbiran;

##### Jaringan industri & masyarakat

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 03	
	TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020	
	MUKA SURAT : 20	

Staf (akademik dan bukan akademik) dan pelajar yang terlibat dalam aktiviti jaringan industri, masyarakat dan alumni, pentadbir akademik dan profesional, staf pentadbiran.

**Pensyarah** ialah staf yang member perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran, penyelidik, pentadbir akademik dan pensyarah professional.

**Pentadbir akademik** ialah staf akademik yang memegang jawatan pentadbiran di university disamping melaksanakan tugas hakiki sebagai pensyarah.

### iii) Pelanggan Dalaman

Staf yang berkhidmat di UiTM CPP

### iv) Pelanggan Luaran

Universiti, Industri, Agensi Kerajaan, masyarakat (komuniti termasuk alumni) dan lain-lain


## 2.7.2 Produk

### a) Pengajaran & Pembelajaran

**Produk akhir** dari proses perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran ini adalah graduan, iaitu pelajar yang tamat program. **Produk sampingan** yang lain termasuk pelan pengajian, fail kursus dan bahan pengajaran, kertas soalan peperiksaan yang disediakan, tesis penyelidikan, serta hasil dari setiap proses pengajaran dan pembelajaran (termasuk laporan CDL/CQI, SuFO, PROPENS, laporan audit, penilaian sendiri, laporan pemeriksa luar dan keputusan peperiksaan).

### b) Penyelidikan, Penerbitan, Perundingan, Inovasi & pengkomersilan

**Produk akhir** dari proses penyelidikan adalah hasil penyelidikan dan pensyarah yang berkepakaran di dalam bidang tujuhan (niche) masing-

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 03	
	TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020	
	MUKA SURAT : 21	

masing. **Produk sampingan** penyelidikan ialah bakat (graduan pasca siswazah, pembantu penyelidik pasca siswazah dan bukan siswazah, penulisan dan penerbitan serta pengkomersilan produk/teknologi, hasil royalti, pelesenan harta intelek seperti hakcipta, paten, rekabentuk industri serta syarikat “*spin-off*” juga turut terhasil.

**Produk akhir** dari proses perundingan ialah perkhidmatan yang diberi, masalah yang diselesaikan serta penjanaan pendapatan dari industri.

**Produk sampingan** perundingan ialah peningkatan kepakaran pensyarah, pengiktirafan kepakaran pensyarah oleh industri dan peningkatan reputasi dan kredibiliti universiti.

#### c) Jaringan Industri & Masyarakat

**Produk akhir** dari proses jaringan industri, masyarakat (komuniti) dan alumni ialah pelajar/pensyarah yang tamat menjalani latihan industri, sukarelawan, aktiviti kesukarelawanan, laporan latihan praktik/industri, laporan aktiviti bersama industri, laporan aktiviti kemasyarakatan, MOU/MOA, tajaan, *endowment* dan masalah yang diselesaikan.

**Produk sampingan** ialah jalinan dan hubungan baik dan kerjasama antara UiTM CPP dengan pihak industri, masyarakat dan alumni.

#### 2.7.3 Program

Program Asasi, Diploma, Ijazah Sarjana Muda, Ijazah Sarjana dan Ijazah Kedoktoran yang dijalankan/ditawarkan di UiTM CPP adalah secara sepenuh/separuh masa serta penyelidikan, inovasi dan pengkomersilan serta ‘*community engagement*’.

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 03	
	TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020	
	MUKA SURAT : 22	

#### 2.7.4 Staf UiTM CPP

Staf UiTM CPP terdiri daripada staf akademik dan pentadbiran.

##### **Pengurusan Atasan UiTM CPP**

Pengurusan atasan terdiri daripada Ahli Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif (JKE) yang terdiri daripada Rektor, Timbalan-timbalan Rektor, Penolong Rektor, Timbalan Pendaftar Kanan, Timbalan Bendahari, Ketua Bahagian Pengurusan Fasilitas, Ketua Polis Bantuan dan Ketua Unit Kualiti dan Ahli Mesyuarat Pengurusan Kanan Kampus yang terdiri daripada Rektor, Timbalan-timbalan Rektor, Penolong Rektor, Ketua-ketua Bahagian, Timbalan Pendaftar/Penolong Pendaftar.

##### **Wakil Pengurusan**

Wakil Pengurusan adalah salah seorang dari staf Pengurusan Atasan Cawangan yang dilantik oleh Rektor untuk memastikan proses pembangunan, pelaksanaan, dan penyelenggaraan Sistem Pengurusan Kualiti UiTM CPP selaras dengan keperluan ISO 9001: 2015 dan COPIA. Wakil Pengurusan UiTM CPP adalah Timbalan Rektor Hal Ehwal Akademik & Antarabangsa.

##### **Ketua Pusat Pengajian**

Staf yang dilantik oleh Timbalan Naib Canselor UiTM (Akademik & Antarabangsa) untuk mengetuai sesebuah fakulti.

##### **Ketua Unit Pengurusan Kualiti**

Staf yang dilantik oleh Timbalan Naib Canselor UiTM (Akademik & Antarabangsa) UiTM bagi merancang dan memantau pelaksanaan aktiviti dan inisiatif penambahbaikan kualiti yang menyokong dan memantapkan Sistem Pengurusan Kualiti di UiTM CPP sepertimana yang dinyatakan dalam Dasar Jaminan & Pengukuhan Kualiti (QAEP).

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
		NO. PINDAAN : 03
		TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020
		MUKA SURAT : 23

### **Pegawai Dokumen**

Staf yang dilantik oleh Rektor bagi membantu Wakil Pengurusan UiTM CPP untuk mengurus dan menyelenggara Dokumen Kualiti Sistem Pengurusan Kualiti di UiTM CPP. Pegawai Dokumen adalah terdiri dari Penolong Pendaftar Akademik/Pentadbiran sepertimana yang dinyatakan dalam Dasar Jaminan & Pengukuhan Kualiti (QAEP) yang bertanggungjawab untuk menyelia dan menyelenggara dokumen kualiti SPK UiTM CPP.

### **2.7.5 Singkatan**

UiTM	- Universiti Teknologi MARA
UiTM CPP	- Universiti Teknologi MARA Cawangan Pulau Pinang
JKE	- Jawatankuasa Eksekutif
MQA	- Malaysian Qualifications Agency
COPIA	- Code of Practice for Institutional Audit
COPPA	- Code of Practice for Programme Accreditation
CSPI	- Centre for Strategic Planning
ICRESS	- Integrated Course Registration & Scheduling System
OBE	- Outcome-based Education
KPT	- Kementerian Pengajian Tinggi
MQF	- Malaysian Qualifications Framework
WP	- Wakil Pengurusan
SPK	- Sistem Pengurusan Kualiti
JAF	- Jawatankuasa Akademik Fakulti
JAN	- Jawatankuasa Akademik Negeri
MKSP	- Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan
LPU	- Lembaga Pengarah Universiti
KUK	- Ketua Unit Pengurusan Kualiti
BHEA	- Bahagian Hal Ehwal Akademik

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 03	
	TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020	
	MUKA SURAT : 24	

- BHEP - Bahagian Hal Ehwal Pelajar  
 UKK - Unit Komunikasi Korporat  
 JKKP - Jawatankuasa Keselamatan dan Kesihatan Pekerja

### 3.0 SKOP SISTEM PENGURUSAN KUALITI

#### 3.1 SKOP PELAKSANAAN

Skop pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti UiTM CPP adalah meliputi penyediaan perkhidmatan Pengajaran dan Pembelajaran bagi program Pra-Sains, Pra-Perdagangan, Diploma, Ijazah Sarjana Muda, Ijazah Sarjana dan Ijazah Kedoktoran di UiTM CPP, penyelidikan, inovasi dan pengkomersilan serta *'community engagement'* Universiti Teknologi MARA (UiTM) di Cawangan Pulau Pinang Kampus Permatang Pauh dan Kampus Bertam.

#### 3.2 AKTIVITI TERAS PROSES PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN

Terdapat 8 aktiviti teras bagi proses pengajaran dan pembelajaran di UiTM CPP. Proses pengajaran dan pembelajaran di UiTM CPP adalah berdasarkan sistem "Outcome-based Education" (OBE) seperti yang ditetapkan oleh MQA.

##### 3.2.1 Rekabentuk dan Semakan Program

Rekabentuk program baru dan sediaada adalah proses pembangunan berasaskan panduan dan ketetapan KPT, MQA, Badan Profesional dan UiTM. UiTM CPP hendaklah mengenalpasti aktiviti-aktiviti yang berkaitan dengan rekabentuk dan pembangunan kurikulum program baru serta semakan semula bagi program sediaada, verifikasi dan validasi setiap rekabentuk dan peringkat pembangunan program yang bersesuaian

##### 3.2.2 Pendaftaran Program

Pendaftaran program adalah proses pendaftaran kemasukan pelajar ke program akademik fakulti. Selepas mendaftar, pelajar dikehendaki mengikuti



	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 03	
	TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020	
	MUKA SURAT : 25	

taklimat UiTM CPP untuk diberi penerangan mengenai peraturan serta keperluan program akademik dan lain-lain perkara yang berkaitan dengan pengajaran dan pembelajaran.

### 3.2.3 Pendaftaran Kursus

Pendaftaran kursus ialah proses pendaftaran kursus oleh pelajar mengikut Pelan Pengajian program yang ditetapkan oleh Senat pada semester berkenaan secara atas talian (on-line). Penentuan kursus yang akan ditawarkan disediakan sebelum semester bermula. Ini adalah untuk merancang penjadualan aktiviti akademik dan keperluan fasiliti pembelajaran dan pengajaran berdasarkan kepada bilangan pelajar berdaftar.

### 3.2.4 Pengendalian Pengajaran dan Pembelajaran

Bagi program Pra-Sains, Pra-Perdagangan, Diploma dan Ijazah Sarjana Muda, pengajaran topik-topik dibuat berpandukan kepada Maklumat Kursus (Course Information) dan Skema Kerja (Scheme of Work). Kelas dijadualkan menggunakan sistem ICRESS sebelum semester bermula dan kawalan dari segi penyelarasan dilakukan melalui sistem pelantikan Pakar Rujuk (Resource Person) bagi setiap kod kursus. Manakala bagi Ijazah Sarjana (Master) dan Ijazah Kedoktoran (PhD) adalah kursus yang sepenuhnya melibatkan penyelidikan.

### 3.2.5 Pengendalian Penilaian

Bagi program Pra-Sains, Pra-Perdagangan, Diploma dan Ijazah Sarjana Muda, hasil pembelajaran pelajar (Student's Learning Outcomes) dinilai mengikut kriteria yang ditetapkan dan direkod serta disahkan. Manakala bagi Ijazah Sarjana (Master) dan Ijazah Kedoktoran (PhD), penilaian akan dikendalikan oleh pihak UiTM CPP dan UiTM Shah Alam.

Bagi penilaian "*defend proposal*", pengendalian penilaian akan dibuat di UiTM CPP bagi 2 fakulti iaitu FKM dan FKE. Manakala fakulti yang lain, penilaian

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 03	
	TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020	
	MUKA SURAT : 26	

"*defend proposa*" dilakukan di UiTM Shah Alam. Bagi penilaian "*viva-voce*", pengendalian penilaian oleh pihak UiTM Shah Alam.


Bagi semua program yang ditawarkan di UiTM CPP, pemantauan dilaksanakan untuk mendokumen dan melaporkan status kemajuan pelajar untuk tujuan penganugerahan ijazah.

### **3.2.6 Pengurusan Keputusan**

Proses ini melibatkan pemarkahan, penggredan, pengumpulan dan pembetulan keputusan. Hebahan markah kepada pelajar dibuat setelah kelulusan Senat diperolehi.

### **3.2.7 Pengijazahan**

Semua pelajar yang telah memenuhi syarat penganugerahan akan dianugerahkan Diploma, Ijazah Sarjana Muda, Ijazah Sarjana dan Ijazah Kedoktoran setelah diperakukan oleh Senat.

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 03	
	TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020	
	MUKA SURAT : 27	

### **3.3 AKTIVITI TERAS PROSES PENYELIDIKAN, PENERBITAN INOVASI DAN PENGKOMERSILAN**

Proses pengurusan penyelidikan, penerbitan, inovasi dan pengkomersilan adalah berdasarkan Garis Panduan Pengurusan Penyelidikan, Institut Pengurusan Penyelidikan Dan Inovasi.

## **4.0 KONTEKS ORGANISASI**

### **4.1 MEMAHAMI ORGANISASI DAN KONTEKSNYA**

UiTM CPP mengenalpasti isu luaran dan dalaman yang berkaitan dengan matlamat dan halatuju strategik serta yang memberi kesan kepada pencapaian matlamat sistem pengurusan kualiti universiti melalui perancangan strategik yang dipantau dan dikaji semula dari masa ke semasa. (Rujuk Lampiran 4.1 Isu Luaran Organisasi dan Lampiran 4.2 Isu Dalaman Organisasi)

### **4.2 MEMAHAMI KEPERLUAN DAN JANGKAAN PIHAK YANG BERKEPENTINGAN**

UiTM CPP mengenalpasti pihak yang berkepentingan seperti yang disebutkan di Seksyen 3.0 (a). Keperluan pihak yang berkepentingan yang relevan terhadap sistem pengurusan kualiti dikenalpasti melalui berbagai cara termasuklah kajiselidik, aduan, maklumbalas, pekeliling, dan garis panduan. Maklumat berkaitan keperluan pihak yang berkepentingan ini dipantau dan dikaji semula dari masa ke semasa. (Rujuk Lampiran 4.3 Keperluan dan Jangkaan IP)

### **4.3 SKOP SISTEM PENGURUSAN KUALITI (SPK)**

UiTM CPP telah mengenalpasti sempadan dan kesesuaian SPK yang diwujudkan untuk skop yang dilaksanakan melalui arah tuju dan perancangan strategik yang disasarkan.

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 03	
	TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020	
	MUKA SURAT : 28	

UiTM CPP juga telah mengenalpasti skop sebagaimana Seksyen 3.0 dengan mengambilkira perkara-perkara seperti berikut:

- a. Isu luaran dan dalaman rujuk kepada 4.1
- b. Keperluan pihak yang berkepentingan rujuk kepada 4.2
- c. Proses dan perkhidmatan PTJ.

Skop hendaklah boleh digunakan dan diselenggara sebagai dokumen-dokumen informasi yang menyatakan:

- a. Keterangan mengenai hubungkait antara proses dalam SPK.
- b. Skop untuk SPK termasuk perincian dan justifikasi jika sesuatu keperluan tidak diperlukan.

#### **Batasan Aplikasi Pelaksanaan ISO 9001 : 2015**

Bagi tujuan pengamalan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) di peringkat Kampus Cawangan UiTM yang tidak mengamalkan persijilan ISO 9001:2015, tiada pematuhan kepada keperluan ISO 9001:2015 dinyatakan.

#### **Aktiviti Teras Penyediaan Perkhidmatan Pendidikan Tinggi**

UiTM CPP telah mengambil kira dasar dan perkara-perkara berkaitan yang telah digariskan oleh kerajaan dalam menggariskan teras dasar, matlamat dan strategi penyediaan perkhidmatan pendidikan tinggi, selain perkara-perkara yang terdapat dalam falsafah, visi, misi dan objektif UiTM CPP. Terdapat sepuluh aktiviti teras penyediaan perkhidmatan pendidikan tinggi dalam UiTM CPP atau keutamaan operasi UiTM CPP adalah seperti berikut :-

- a) Pembangunan Akademik
- b) Pembangunan Pelajar
- c) Pemantapan Pengurusan

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 03	
	TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020	
	MUKA SURAT : 29	

- d) Pembangunan Sumber Manusia
- e) Pengurusan Kewangan
- f) Pembangunan Penyelidikan, Perundingan, Perlindungan Harta Intelek dan Pengkomersilan
- g) Pemindahan Pengetahuan
- h) Pembangunan ICT
- i) Pembangunan Fizikal
- j) Pengurusan Fasiliti

#### 4.4 SISTEM PENGURUSAN KUALITI DAN PROSES-PROSESNYA

##### 4.4.1 KEPERLUAN AM

UiTM CPP mewujudkan, mendokumen, melaksana, menyenggara dan menambahbaik sistem pengurusan kualiti dan proses yang diperlukan beserta interaksi di antara proses sepertimana keperluan piawaian ISO 9001:2015. UiTM CPP akan:-

- a) Menentukan proses-proses yang perlu ada dalam SPK serta pelaksanaannya secara menyeluruh di UiTM CPP.
- b) Menentukan turutan (*sequence*) proses yang betul dan hubung kait dengan proses-proses yang terlibat.
- c) Menentukan dan menggunakan kriteria, kaedah operasi dan kawalan proses yang berkesan.
- d) Mengenalpasti sumber yang diperlukan dan memastikan sumber yang diperlukan ada untuk digunakan.
- e) Membahagikan tanggungjawab dan kuasa untuk tujuan tersebut di atas
- f) Menangani risiko dan peluang mengikut keperluan sub-klausu 6.1
- g) Menilai proses dan melaksanakan sebarang perubahan yang diperlukan untuk memastikan proses mencapai matlamat.
- h) Menambahbaik proses dan sistem pengurusan kualiti.

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 03	
	TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020	
	MUKA SURAT : 30	

(Sila rujuk gambarajah Pelan Kualiti di Seksyen 8.1.)

Semua proses ini akan diuruskan oleh UiTM CPP dengan mematuhi keperluan ISO 9001:2015.

Jika sumber dan perkhidmatan luar diperlukan, UiTM CPP akan memastikan semua kehendak dan keperluan piawaian yang ditetapkan oleh ISO 9001:2015 dipatuhi dan terkawal. Jenis dan tahap kawalan yang diaplikasikan ke atas proses sumber dan perkhidmatan luar akan dinyatakan dalam sistem pengurusan kualiti.

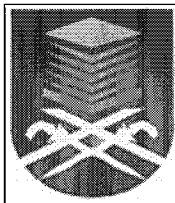
UiTM CPP telah mengenalpasti bahagian yang terlibat bagi proses yang berkaitan dengan sumber dan perkhidmatan luar adalah: Bahagian Pengurusan Fasiliti, Bahagian Hal Ehwal Akademik, Bahagian Hal Ehwal Pelajar, Pejabat Pendaftar dan ILD.

- Proses-Proses Utama

Di samping itu sebanyak sepuluh (10) proses utama dikenal pasti untuk pengoperasian sistem pengurusan kualiti di UiTM CPP. Jadual berikut menyenaraikan proses-proses utama di UiTM CPP dan pihak yang bertanggungjawab.

Jadual 1: Proses-Proses Utama Pengurusan UiTM CPP

<b>Bil.</b>	<b>Perkhidmatan</b>	<b>Pihak Bertanggungjawab</b>	<b>Minit/Rekod</b>
1.	Pembangunan Akademik	BHEA,	Minit JAN, JKKN, Mesyuarat Akademik, Fail Akademik

**MANUAL KUALITI**

NO. RUJUKAN : MK. UITM. PTJ.01

NO. KELUARAN : 04

NO. PINDAAN : 03

TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020

MUKA SURAT : 31

2.	Pembangunan Pelajar	BHEP	Kertas Kerja Aktiviti Pelajar Surat Kelulusan Program Laporan Program Surat Lantikan
3.	Pemantapan Pengurusan (Perancangan strategik, pengurusan risiko, dan pengurusan aduan maklumbalas pelanggan)	Penyelaras Perancangan Strategik, Penyelaras Pengurusan Risiko, Koordinator Unit Korporat	Minit Mesyuarat Perancangan Strategik, Daftar Risiko, Minit Mesyuarat Pengurusan Risiko
4.	Pembangunan Sumber Manusia	Timbalan Pendaftar Kanan	Fail Latihan, Minit Mesyuarat Kesepakatan, Fail Pentadbiran
5.	Pengurusan Kewangan	Timbalan Bendahari Kanan	Fail Pentadbiran
6.	Pembangunan Penyelidikan, Perundingan, Perlindungan Harta Intelek dan Pengkomersilan	BPJIA&M	Kertas Kerja, Surat Kelulusan, Surat Lantikan, Data PRISMA
7.	Pemindahan Pengetahuan	BPJIA&M	Kertas Kerja, Surat Kelulusan, Surat Lantikan,
8.	Pembangunan ICT	Infotech	Fail Pejabat - Perolehan
9.	Pembangunan Fizikal	BPPF	Fail Pejabat – Bangunan (kod 200)
10.	Pembangunan Fasiliti	BPPF	Rekod Penyelenggaraan

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
		NO. PINDAAN : 03
		TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020
		MUKA SURAT : 32

#### 4.4.2 Manual Kualiti

Manual Kualiti adalah dokumen utama yang menjelaskan dasar dan perancangan bagi Pengurusan UiTM CPP. Manual ini merupakan sumber rujukan utama bagi Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015 UiTM CPP. Manual ini disokong oleh dokumen-dokumen kualiti berikut:

- **Prosedur Kualiti**

Prosedur Kualiti adalah dokumen yang menyatakan segala proses pengurusan dan operasi UiTM CPP. UiTM CPP hendaklah bertanggungjawab menyediakan dan melaksanakan prosedur ini secara konsisten dan mengikut piawaian ISO 9001:2015. Sehubungan dengan itu, UiTM CPP mewujudkan 6 Prosedur Kualiti seperti berikut:

#### **Prosedur Pengurusan**

##### 6 Prosedur Wajib

- Kawalan Dokumen
- Kawalan Rekod
- Audit Dalam
- Kawalan Produk Yang Tidak Memenuhi Spesifikasi
- Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP)
- Tindakan Pembetulan

- **Panduan Pengurusan Risiko**

Prosedur Kualiti disokong oleh satu (1) Panduan Pengurusan Risiko

- **SPK UiTM CPP**

SPK UiTM CPP adalah sistem pengurusan kualiti yang diwujudkan untuk menyokong pengurusan UiTM CPP.



	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
		NO. PINDAAN : 03
		TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020
		MUKA SURAT : 33

- **Dokumen Sokongan**

Dokumen Sokongan adalah dokumen yang dijadikan bahan rujukan bagi pelaksanaan sesuatu proses. Ia mestilah disimpan dan disenggarakan oleh Pengurusan Atasan UiTM CPP sebagai rujukan dan sokongan kepada Sistem Pengurusan Kualiti.

## 5.0 KEPIMPINAN

### 5.1 KEPIMPINAN DAN KOMITMEN

#### 5.1.1 Umum

Pengurusan Atasan UiTM CPP sentiasa komited kepada pembangunan dan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001: 2015, dan sentiasa berusaha secara berterusan untuk menambahbaik sistem bagi menjamin keberkesannya dengan: -

- a) Memastikan semua staf UiTM CPP memahami dan menghayati betapa pentingnya kehendak pelanggan dipenuhi serta, keperluan perundangan dan peraturan dipatuhi.
- b) Mewujud dan meluluskan Dasar dan Objektif Kualiti. (Rujuk Seksyen 5.2 dan 6.2).
- c) Mengadakan dan mengkaji semula perancangan strategik.
- d) Membangun dan mewujudkan Daftar Risiko UiTM CPP.
- e) Mengadakan Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan bagi menyemak dan memantau prestasi sistem pengurusan kualiti UiTM CPP.
- f) Memastikan sumber dan maklumat yang perlu untuk pelaksanaan sistem pengurusan kualiti adalah mencukupi. (mengikut COPIA, COPPA dan Programme Standard).
- g) Mewujudkan kecemerlangan operasi melalui penambahbaikan proses.

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 03	
	TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020	
	MUKA SURAT : 34	

### 5.1.2 Tumpuan kepada Pelanggan

Pengurusan Atasan UiTM CPP menunjukkan kepimpinan dan komitmen terhadap pelanggan dengan:

- a) Mengenalpasti dan memahami dan menepati keperluan pelanggan, perundangan dan peraturan;
- b) Memastikan dan menangani risiko dan peluang yang memberi kesan terhadap keakuratan produk dan perkhidmatan serta kebolehan untuk meningkatkan kepuasan hati pelanggan; dan
- c) Fokus terhadap mempertingkatkan lagi kepuasan pelanggan dikekalkan.

## 5.2 DASAR KUALITI UITM CPP

UiTM CPP sangat komited untuk mengendalikan Program Pra-Diploma, Diploma, Ijazah Sarjana Muda, Ijazah Sarjana dan Ijazah Doktor Falsafah (PhD) yang berkualiti demi melahirkan bumiputra professional dan beretika serta memenuhi keperluan pasaran.

UiTM CPP akan melaksanakan sistem pengurusan professional, cekap, berkesan dan bertanggungjawab ke atas pengurusan:

1. Program Pengajaran dan Pembelajaran berdasarkan sistem "Outcome-based Education (OBE)",
2. Penyelidikan, inovasi dan pengkomersilan
3. '*Community engagement*'

yang memenuhi keperluan dan kepuasan pelanggan, yang mempunyai penambahbaikan secara berterusan serta akur kepada '*standard*' dan perundangan yang ditetapkan.

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 03	
	TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020	
	MUKA SURAT : 35	

### 5.2.1 Pengurusan Dasar Kualiti

Pengurusan UiTM CPP akan memastikan Dasar Kualiti adalah sentiasa:-

- a) Bersesuaian dengan matlamat penubuhan UiTM CPP dengan mengambilkira kehendak pelanggan dan keperluan semasa.
- b) Disebar kepada semua staf UiTM CPP supaya dihayati dan difahami oleh semua.
- c) Merangkumi komitmen pengurusan untuk memenuhi keperluan-keperluan sistem pengurusan kualiti dan meningkatkan keberkesanannya secara berterusan
- d) Dikaji semula bagi menjamin kualiti yang berterusan mengikut kesesuaian;
- e) Menjadi asas dalam mewujudkan dan mengkaji semula Objektif Kualiti.

### 5.2.2 Penyampaian Dasar Kualiti

Dasar Kualiti ini perlu didokumenkan, disebar, difahami dan dilaksanakan oleh keseluruhan warga UiTM CPP dan dikaji semula untuk memastikan kesesuaiannya yang berterusan. Ianya juga dipamerkan di tempat strategik di UiTM CPP. Selain itu, ianya juga dimuatnaik di laman sesawang UiTM CPP supaya dapat dicapai oleh semua pihak berkepentingan yang berkaitan.

## 6.0 PERANCANGAN

### 6.1 TINDAKAN YANG DIAMBIL UNTUK MENANGANI RISIKO DAN PELUANG

Bagi memastikan dan menjamin sistem pengurusan kualiti akan mencapai matlamat yang telah ditetapkan dan menghalang atau mengurangkan hasil yang tidak diinginkan serta mencapai penambahbaikan; kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman terhadap Universiti telah dikenalpasti melalui analisa ke atas semua perkara tersebut semasa perancangan dan semakan ke atas pelan strategik UiTM CPP dilakukan.

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 03	
	TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020	
	MUKA SURAT : 36	

Keperluan dan jangkaan pelanggan dan pihak berkepentingan juga telah dikenalpasti semasa perancangan strategik dilakukan. Dua (2) buah dokumen yang berkaitan ialah Perancangan/Pelan Strategik dan Daftar Risiko. Daftar Risiko menangani bagaimana risiko dikenalpasti, di nilai dan dikawal untuk memastikan tindakan yang diambil untuk mengawal risiko itu berkesan dan setimpal dengan risiko tersebut.

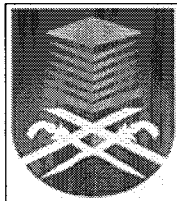
#### **DOKUMEN RUJUKAN**

1. Prosedur Pengurusan Risiko UiTM CPP
2. Senarai Daftar Risiko UiTM CPP

#### **6.2 OBJEKTIF KUALITI DAN PERANCANGAN UNTUK MENCAPAINYA**

Objektif Kualiti UiTM CPP adalah berlandaskan Objektif Kualiti UiTM. UiTM mewujudkan Objektif Kualiti UiTM untuk fungsi, tahap dan proses yang berkaitan yang diperlukan untuk sistem pengurusan kualiti berdasarkan perancangan strategik, dasar kualiti, misi, visi dan objektif universiti.

<b>Objektif Kualiti Kampus (OKK)</b>	<b>PEGAWAI BERTANGGUNGJAWAB</b>
1. Memastikan 100% kurikulum melalui proses semakan sekurang-kurangnya sekali dalam tempoh 3-5 tahun.	KPP & UHEK
2. Memastikan 8 program kejuruteraan dan 12 program bukan kejuruteraan mendapat pengiktirafan daripada badan-badan profesional tempatan dan antarabangsa.	KPP & UHEK & KUK

**MANUAL KUALITI**

NO. RUJUKAN	: MK. UITM. PTJ.01
NO. KELUARAN	: 04
NO. PINDAAN	: 03
TARIKH KUATKUASA	: 1/12/2020
MUKA SURAT	: 37

<p>3. Memastikan 30% pensyarah adalah berkelayakan PhD menjelang 2025.</p> <p>4. Memastikan bilangan geran penyelidikan mencapai RM2 juta menjelang 2025.</p> <p>5. Mencapai sekurang-kurangnya 95% graduan Diploma, 80% graduan ISM mendapat pekerjaan/meneruskan pengajian dalam tempoh setahun menamatkan pengajian dan 4% graduan bekerja sendiri menjelang 2025.</p> <p>6. Menghasilkan sekurang-kurangnya 5 projek inovasi bagi membantu samada sistem pengurusan kampus dan/atau agensi luar dan mengkomersialkan 2 produk menjelang 2025.</p> <p>7. Memastikan kecemerlangan dalam pemindahan ilmu hasil penyelidikan dan perundingan kepakaran dengan jumlah nilai RM100,000 menjelang 2025.</p> <p>8. Menjana pendapatan universiti sebanyak 5% daripada perbelanjaan universiti setiap tahun.</p> <p>9. Mencapai sekurang-kurangnya 20 aktiviti keusahawanan pelajar setiap tahun.</p>	<p>PENTADBIRAN</p> <p>RMU</p> <p>ICAN</p> <p>KPP &amp; KUK</p> <p>RMU</p> <p>BENDAHARI &amp; UNIT PENJANAAN</p> <p>MASMED &amp; HEP</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
		NO. PINDAAN : 03
		TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020
		MUKA SURAT : 38

<p>10. Mencapai nisbah pensyarah:pelajar 1:15 untuk program sarjana muda dan 1:20 untuk program diploma</p>	KPP & HEA
<b>Objektif Kualiti Pelajar (OKP)</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mencapai 90% pelajar sepenuh masa program diploma dan sarjana muda tamat dalam tempoh pengajian yang ditetapkan.</li> <li>2. Mencapai 80% pelajar sepenuh masa program diploma dan sarjana muda menamatkan pengajian dalam tempoh yang ditetapkan dengan CGPA 3.00 dan ke atas.</li> <li>3. Mencapai lebih 2 % pelajar sepenuh masa bergraduat menerima Anugerah Naib Canselor pada setiap tahun.</li> <li>4. Mencapai lebih 10% pelajar sepenuh masa menerima Anugerah Dekan pada setiap tahun.</li> <li>5. Mencapai 60% kepuasan pelajar terhadap kemudahan dan kebajikan pelajar setiap tahun.</li> </ol>	SEMUA KPP & KOORDINATOR
<b>Objektif Kualiti Staf (OKS)</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan bilangan staf akademik dengan kelayakan profesional sebanyak 20 orang menjelang 2020.</li> <li>2. Mencapai 150 penulisan dan penerbitan akademik berwasit : dengan (a) 5% Q1 SCOPUS setiap tahun. (b) 50% SCOPUS</li> </ol>	<p>Semua KPP &amp; Koordinator &amp; Pentadbiran</p> <p>Semua KPP &amp; Koordinator &amp; RMU</p>

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 03	
	TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020	
	MUKA SURAT : 39	

<p>setiap tahun. (c) 5% dari 150 Q1 menjelang 2025.</p> <p>3. Mencapai sekurang-kurangnya 80% staf akademik melibatkan diri dalam kegiatan pelajar dan/atau khidmat masyarakat setiap tahun.</p> <p>4. Mencapai sekurang-kurangnya 85% daripada jumlah staf menghadiri latihan dengan peruntukan PTJ (Pusat Tanggungjawab) membuat pembentangan semula di dalam sesi perkongsian ilmu.</p>	<p>Semua KPP &amp; Koordinator &amp; Pentadbiran</p> <p>Semua KPP &amp; Koordinator &amp; Pentadbiran</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------

Objektif Kualiti UiTM CPP diperinci dan disebarkan kepada semua PTJ serta disemak dan dikemaskini sekiranya pencapaian telah tercapai selama 5 tahun berturut-turut. Perancangan untuk mencapai objektif kualiti dilakukan dengan menentukan apa yang perlu dilakukan, keperluan sumber, siapa yang bertanggungjawab, bila ianya mesti disiapkan dan bagaimana keputusan akan dinilai (rujuk Laporan MKSP).

Setiap tahun, kesemua objektif kualiti disemak pencapaiannya dan sekiranya tidak dicapai justifikasi diberikan. Objektif-objektif ini akan dibandingkan dan diukur berpandukan sasaran-sasaran strategi yang ditetapkan dalam Perancangan Strategik UiTM CPP 2025.

#### **DOKUMEN RUJUKAN**

- 1) Blueprint Perancangan Strategik UiTM 2025
- 2) SAP UiTM CPP 2020 ~ 2025
- 3) Laporan MKSP UiTM CPP

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 03	
	TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020	
	MUKA SURAT : 40	

### 6.3 PERANCANGAN PERUBAHAN

UiTM CPP memastikan perubahan kepada sistem pengurusan kualiti dilakukan dengan terancang dengan mengambilkira:

- a) Tujuan perubahan tersebut dan kemungkinan yang timbul
- b) Integriti sistem pengurusan kualiti kekal kukuh walaupun berlaku perubahan ke atas sistem pengurusan kualiti.
- c) Kewujudan sumber untuk menangani perubahan
- d) Pembahagian dan pembahagian semula tanggungjawab dan bidang kuasa.

### 7.0 SOKONGAN

#### 7.1 PENYEDIAAN SUMBER-SUMBER

UiTM CPP memastikan peruntukan dan penyediaan sumber yang perlu, ditentu dan disediakan secukupnya bagi melaksana, menyenggara dan menambahbaik Sistem Pengurusan Kualiti UiTM CPP secara berterusan dengan mengambilkira:

- a. Kebolehan dan kekangan sumber dalaman sedia ada.
- b. Sumber yang perlu diperolehi dari pembekal luar.

##### 7.1.1 Sumber Manusia

UiTM CPP mengenalpasti dan menyediakan staf yang diperlukan untuk keberkesanan sistem pengurusan kualiti, operasi dan kawalan ke atas proses-proses universiti. Semua staf adalah terlatih supaya cekap, mahir, dan berpengalaman bagi menjamin mutu kerja. Semua keperluan sumber manusia dirancang mengikut kaedah yang ditetapkan oleh universiti.



	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 03	
	TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020	
	MUKA SURAT : 41	

### 7.1.2 Infrastruktur

UiTM CPP komited untuk menyediakan kemudahan infrastruktur yang diperlukan untuk melaksanakan proses bagi menghasilkan produk yang memenuhi spesifikasi. Kemudahan infrastruktur termasuk:

- a) Bangunan, ruang kerja dan kemudahan-kemudahan yang berkaitan;
- b) Peralatan yang meliputi perkakasan dan perisian yang diperlukan untuk menjalankan kerja;
- c) Kemudahan sokongan seperti pengangkutan, komunikasi atau sistem maklumat; dan
- d) Penyelenggaraan berkala ke atas perkara (a), (b) dan (c) di atas bagi memastikan ia sentiasa sedia untuk diguna pakai untuk tujuan kepuasan hati pelanggan.

#### DOKUMEN RUJUKAN

- 1) Dasar Pengurusan Fasilitas
- 2) Penyelenggaraan Ruang Dan Kemudahan Peralatan Pembelajaran - PK.UiTMPP.(O).21
- 3) Dasar ICT UiTM

### 7.1.3 Persekitaran Kerja

UiTM CPP memastikan dan menyediakan persekitaran kerja yang kondusif dan selesa yang mengutamakan budaya kualiti dan etika kerja yang baik. Pengurusan UiTM CPP memastikan pengurusan dan penyelenggaraan ruang dilaksanakan seperti mana keperluan yang ditetapkan mengikut peraturan am keselamatan dan kesihatan di tempat kerja. Kemudahan persekitaran kerja termasuk:

- a. Sistem pencahayaan.
- b. Sistem ventilasi dan penghawa dingin.
- c. Tempat kerja yang ergonomik.
- d. Sistem keselamatan dan pencegahan kebakaran.

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 03	
	TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020	
	MUKA SURAT : 42	

- e. Kebersihan ruang.
- f. Interaksi sosial.
- g. Kemudahan pekerja.

#### **DOKUMEN RUJUKAN**

- 1) Dasar Pengurusan Fasilitas
- 2) Prosedur Pengurusan Aduan dan Maklumbalas Pelanggan - PK.UiTMPP.(P).08

#### **7.1.4 Pemantauan dan Pengukuran Sumber**

##### **Kawalan Peralatan Bagi Pemantauan Dan Pengukuran**

UiTM CPP mengawal pemantauan dan penilaian ke atas perkakasan bagi memastikan semua aplikasi yang telah dibangunkan memenuhi keperluan pelanggan, mudah digunakan dan berfungsi sepenuhnya di sepanjang masa. Bagi memastikan penilaian ke atas perkakasan yang dibuat adalah tepat, kaedah penilaian hendaklah:

- a) Dikalibrasi atau diverifikasi atau kedua-duanya dengan standard penilaian kebangsaan/antarabangsa secara berjadual atau sebelum digunakan; di mana tidak terdapat standard sedia ada, asas kalibrasi atau verifikasi yang dijalankan hendaklah direkodkan;
- b) Boleh diubahsuai atau diubahsuai semula apabila perlu;
- c) Telah dikenalpasti boleh dalam menentukan status kalibrasi atau verifikasi;
- d) Dijamin selamat daripada perubahan yang boleh mengakibatkan penilaian tidak sah untuk diterima; dan
- e) Terkawal daripada kerosakan dan kemerosotan semasa pengendalian, penyelenggaraan dan penyimpanan

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
		NO. PINDAAN : 03
		TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020
		MUKA SURAT : 43

#### **DOKUMEN RUJUKAN**

- 1) Dasar Pengurusan Fasiliti
- 2) Dasar ICT UiTM
- 3) Laporan Aduan & Maklumbalas Pelanggan (Unit Korporat, Bhg. Infostruktur, Bhg. Pengurusan Fasiliti)

### **7.1.5 Pengetahuan Organisasi**

UiTM CPP menentukan pengetahuan yang diperlukan untuk operasi proses-prosesnya bagi mencapai keakuran produk dan perkhidmatan. Setelah mengenalpasti pengetahuan yang diperlukan melalui perancangan strategik, beberapa sistem dan mekanisma telah diadakan untuk membolehkan pengetahuan ini disimpan, dikongsi dan digunakan bila perlu. Bagi tujuan ini di antara sistem yang digunakan termasuklah:

- a) Academic Information Management Systems (AIMS)
- b) University Electronic Programme Management Office (UePMO)/Sistem Pengurusan dan Pemantauan Projek
- c) Sistem Maklumat Sumber Manusia
- d) Online Process Improvement Register (OPIR)

## **7.2 KOMPETENSI/KECEKAPAN**

Bagi tujuan peningkatan kompetensi dan kecekapan staf, UiTM CPP akan:

- a) Mengenalpasti kompetensi yang diperlukan oleh staf untuk melakukan kerja yang memberi kesan kepada prestasi dan sistem pengurusan kualiti melalui laporan penilaian tahunan, perancangan strategik dan permohonan dari staf sendiri;
- b) Memastikan semua staf memperolehi kelayakan dan kompetensi yang diperlukan untuk memberikan perkhidmatan yang berkualiti melalui pendidikan, latihan, atau

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 03	
	TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020	
	MUKA SURAT : 44	

pengalaman. Semua staf diberi latihan dalam bidang pengkhususan yang diperlukan. Staf yang terlibat dalam pengkhususan akan diberi latihan dan pendedahan yang sesuai dalam usaha meningkatkan kompetensi mereka dengan menghadiri sekurang-kurangnya 42 jam latihan setahun;

- c) Menilai keberkesanan latihan yang diberikan untuk memenuhi keperluan kompetensi melalui PROPENS, SUFO, CDL-CQI; dan
- d) Mengemas kini dan menyimpan rekod latihan, kompetensi dan pengalaman staf yang terlibat.

#### **DOKUMEN RUJUKAN**


- 1) Laporan PROPENS
- 2) Laporan SUFO
- 3) Laporan OBE
- 4) Laporan CDL-CQI

### **7.3 KESEDARAN**

UiTM CPP memastikan staf mempunyai kesedaran yang tinggi dan menghayati Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti UiTM CPP dengan mengadakan kursus dan bengkel berkaitan kualiti, kecemerlangan operasi dan sistem pengurusan kualiti yang juga menyumbang kepada peningkatan prestasi.

#### **DOKUMEN RUJUKAN**

- 1) Prosedur Pengurusan Latihan Staf –
- 2) Manual Kualiti UiTM CPP

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 03	
	TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020	
	MUKA SURAT : 45	

#### 7.4 KOMUNIKASI DALAMAN

UiTM CPP memastikan sistem komunikasi dalaman yang berkesan diwujudkan melalui:

- Amanat Rektor
- Bengkel Perancangan Strategik
- Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif Negeri (JKEN)
- Mesyuarat Pengurusan Kanan (MPK)
- Laman Sesawang Rasmi dan Sosial Media Rasmi UiTM CPP
- Taklimat Kepimpinan Kanan
- Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP)
- Pekeliling

Saluran komunikasi dalaman dan luaran akan disokong, disebar dan dikawal oleh Unit Komunikasi Korporat (UKK) UiTM CPP.

#### **DOKUMEN RUJUKAN**

- 1) Fail Perancangan Strategik
- 2) Fail Mesyuarat J/Kuasa Eksekutif Negeri (JKEN)
- 3) Fail Mesyuarat Pengurusan Kanan
- 4) Fail Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan
- 5) Fail Pekeliling Rektor, TRHEA, TR HEP
- 6) Laman Sesawang Rasmi UiTM CPP

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
		NO. PINDAAN : 03
		TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020
		MUKA SURAT : 46

## 7.5 MAKLUMAT YANG DIDOKUMENKAN

### 7.5.1 Umum – Kawalan Dokumen

Dokumen yang diwujudkan dalam sistem pengurusan kualiti akan dikawal. Rekod juga merupakan jenis dokumen yang perlu dikawal selaras dengan keperluan 7.5.3. Prosedur bagi kawalan dokumen disediakan meliputi perkara-perkara berikut:

Kelulusan dokumen sebelum diedarkan;

- a) Mengkaji semula dan mengemas kini di mana perlu serta meluluskannya
- b) Memastikan perubahan dan status dokumen terkini dikenal pasti;
- c) Memastikan versi dokumen terkini yang berkaitan boleh dirujuk bila diperlukan;
- d) Memastikan dokumen dapat dirujuk dan dikenal pasti pada bila-bila masa;
- e) Memastikan dokumen luaran yang ditentukan keperluannya oleh Pengurusan UiTM CPP bagi perancangan dan operasi sistem pengurusan kualiti harus dikenal pasti dan pengedarannya dikawal; dan
- f) Menghalang daripada dokumen usang digunakan dan dokumen ini ditandakan "BATAL" sekiranya disimpan untuk sebarang tujuan.

### 7.5.2 Membuat dan Mengemaskini


Semua dokumen terkawal mempunyai:

- a) Pengenalan seperti tajuk, tarikh dan nombor rujukan serta
- b) Disemak dan diluluskan sebelum dikeluarkan/digunapakai.

### 7.5.3 Kawalan Rekod

UiTM CPP akan menyediakan dan menyelenggara Prosedur Kawalan Rekod. Satu senarai induk Rekod disediakan untuk mempermudah pengesanan, dan penyelenggaraan rekod kualiti. Satu sistem kod rujukan akan ditentukan menurut kategori rekod.

Semua rekod disimpan dengan selamat supaya mudah dikenal pasti dan dirujuk. Jika disimpan secara elektronik, satu sistem sokongan (*back-up*) bagi

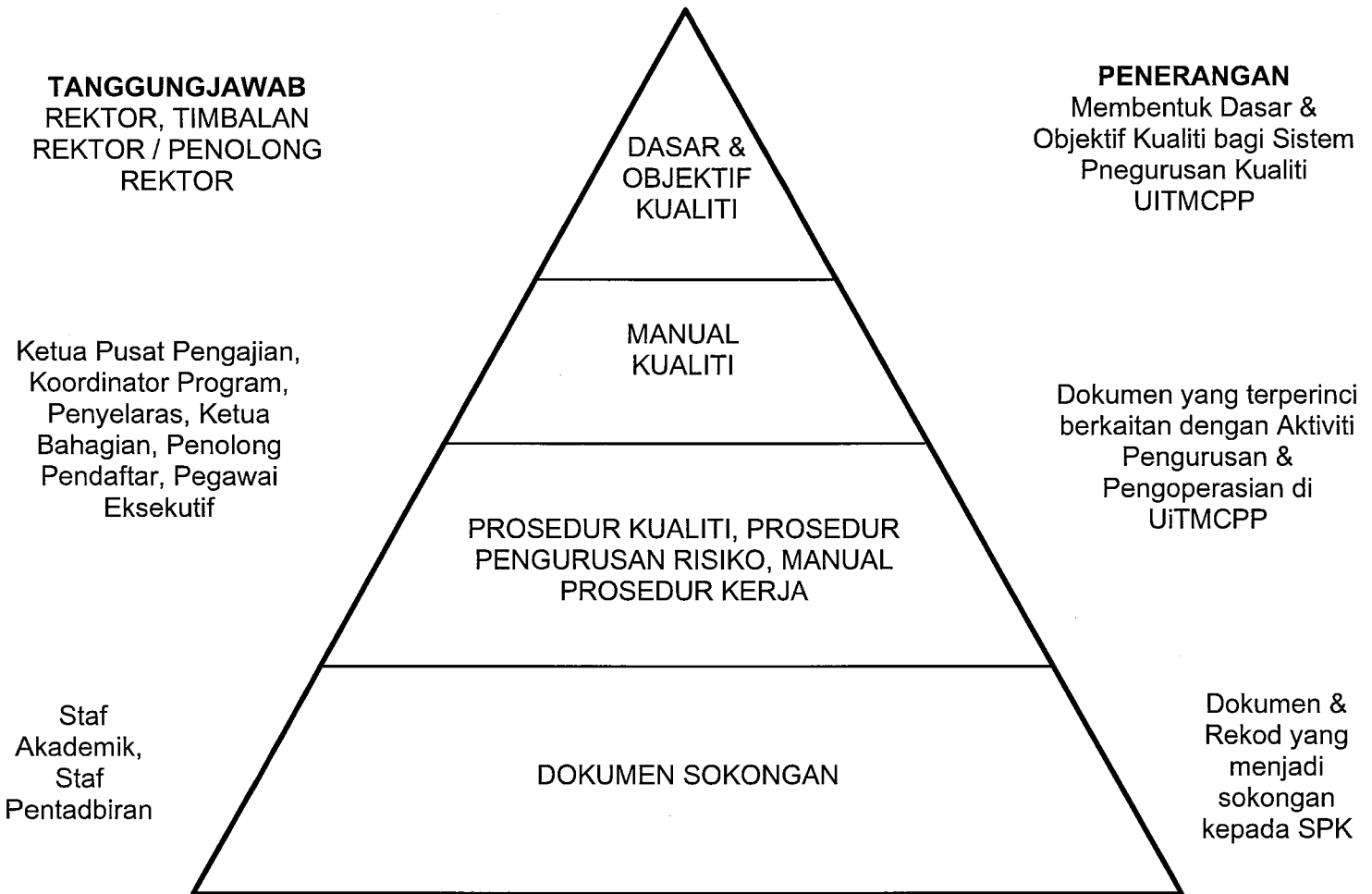
	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 03	
	TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020	
	MUKA SURAT : 47	

storan rekod berkenaan akan diadakan. Pengurusan UiTM CPP akan mengambil tindakan mencegah kehilangan data dengan merencanakan Pelan Pengurusan Risiko yang bersesuaian.

Rekod hendaklah disimpan secara sistematik untuk rujukan semula sekurang-kurangnya 5 tahun sebelum dilupuskan menurut kaedah yang ditetapkan oleh Pengurusan UiTM CPP.

UiTM CPP akan mendokumenkan Sistem Pengurusan Kualiti untuk Pengurusan UiTM CPP bagi memastikan semua kehendak pelanggan dikenal pasti, difahami dan dipenuhi. Struktur Dokumentasi Sistem Pengurusan Kualiti tersebut adalah berasaskan kepada Rajah 7.5

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
		NO. PINDAAN : 03
		TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020
		MUKA SURAT : 48



Rajah 7.5: Struktur Dokumentasi ISO 9001:2015 UiTM CPP



	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 03	
	TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020	
	MUKA SURAT : 49	

## 8.0 OPERASI

### 8.1 PERANCANGAN OPERASI DAN KAWALAN BAGI PENZAHIRAN PRODUK

Pengurusan Atasan UiTM CPP bertanggungjawab merancang dan melaksanakan perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran bagi semua program fakulti secara terkawal bagi memenuhi kehendak pelanggan. Perancangan dan pengawalan proses merangkumi:-

- a) Penyediaan maklumat yang menerangkan ciri-ciri program;
- b) Penyediaan dan pelaksanaan penawaran program baharu, kursus, maklumat penjadualan dan pengagihan tenaga pengajar;
- c) Panduan mengenai proses pengendalian pengajaran dan pembelajaran;
- d) Panduan penggunaan peralatan dan bilik pengajaran seperti makmal komputer, bilik kuliah dan sebagainya;
- e) Pematuhan kurikulum dan Peraturan Akademik;
- f) Penyediaan kaedah, pengukuran serta pemantauan pengajaran dan pembelajaran;
- g) Pelaksanaan pemantauan, pengukuran dan penilaian pencapaian proses pengajaran dan pembelajaran; dan
- h) Penentuan status akademik dan pengijazahan.

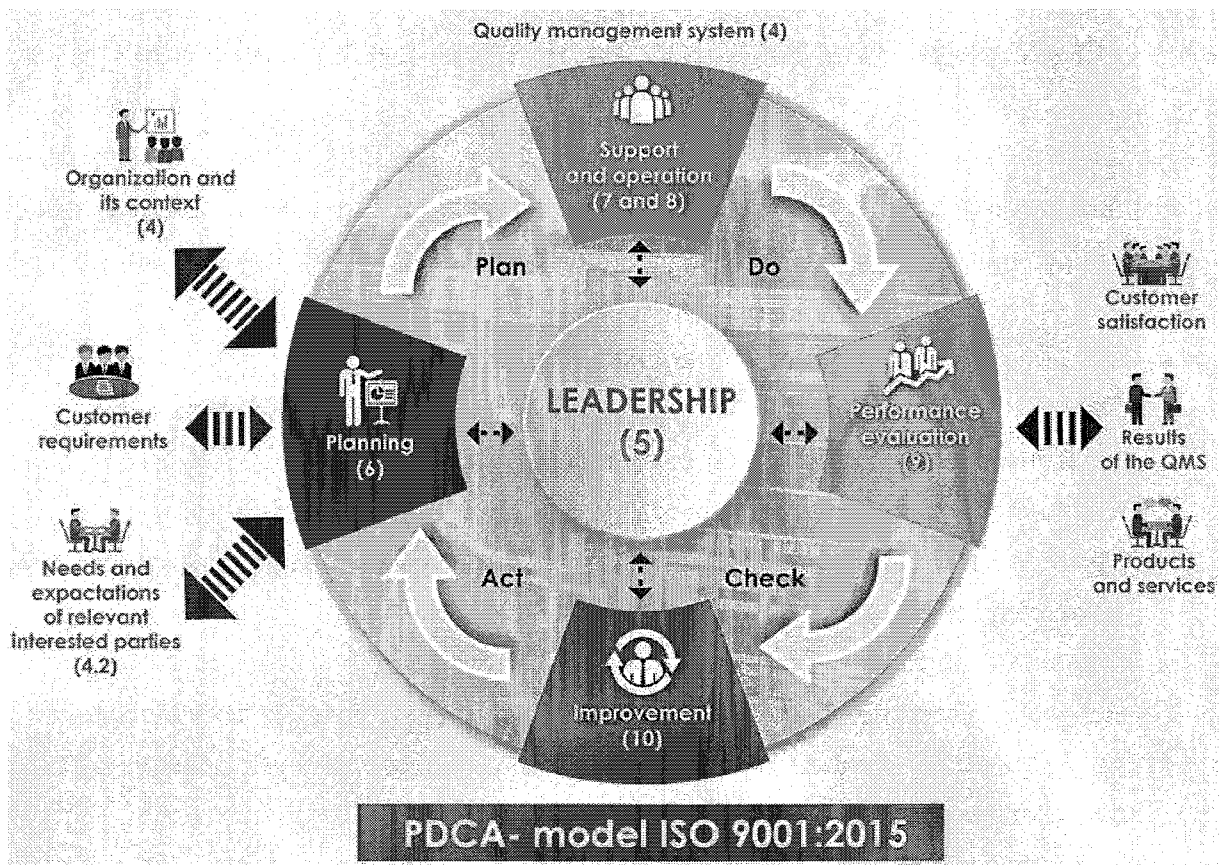
#### DOKUMEN RUJUKAN

- 1) Manual Pengurusan Akademik untuk Pentadbir 2013
  - Bab 9 : Status ZZ
  - Bab 10 : Status FD
  - Bab 11 : Pengijazahan
  - Bab 18 : Pelaksanaan Kurikulum OBE-SCL

Proses yang terlibat di dalam penzahiran produk ditunjukkan secara ringkas melalui Pelan Kualiti UiTM CPP seperti berikut:

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 03	
	TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020	
	MUKA SURAT : 50	

## PELAN KUALITI UiTM CPP



## 8.2 KEPERLUAN UNTUK PRODUK DAN PERKHIDMATAN

### 8.2.1 Komunikasi Dengan Pelanggan

UiTM CPP akan menentukan dan melaksanakan cara komunikasi yang terancang dan berkesan dengan pelanggan mengenai:

- Maklumat berkaitan dengan produk;
- Pertanyaan pengendalian kontrak dan tempahan termasuk pindaan kepada kehendak asal;
- Maklum balas dan aduan pelanggan;
- Pengendalian atau pengawalan harta pelanggan; dan
- Mewujudkan keperluan tertentu untuk tindakan luar jangka bila perlu

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 03	
	TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020	
	MUKA SURAT : 51	

Antara kaedah yang digunakan ialah:

- Buku Panduan, helaian program, risalah dan poster
- Taklimat
- Hari Bertemu Pelanggan
- Surat menyurat, e-mel atau memo jabatan
- Borang maklum balas, borang aduan atau cadangan pelanggan
- Laman sesawang
- Kaunter perkhidmatan
- Papan Kenyataan

### **8.2.2 Menentukan Keperluan yang Berkaitan dengan Produk dan Perkhidmatan**

Pengurusan UiTM CPP akan menentukan:

- a) Keperluan yang dikehendaki oleh pelanggan termasuk keperluan aktiviti semasa dan selepas penzahiran produk bagi memenuhi kehendak mereka;
- b) Keperluan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan tetapi diketahui perlu;
- c) Keperluan undang-undang dan peraturan yang bersesuaian dengan produk; dan
- d) Keperluan-keperluan tambahan yang ditentukan dan dianggap penting oleh UiTM CPP.

Keperluan-keperluan pelanggan yang berkaitan dengan pengurusan UiTM CPP merangkumi perkara berikut:

- i. Pembangunan Akademik
- ii. Pembangunan Pelajar
- iii. Pemantapan Pengurusan
- iv. Pembangunan Sumber Manusia
- v. Pembangunan Penyelidikan, Perundingan, Perlindungan Harta Intelek dan Pengkomersilan
- vi. Pembangunan ICT
- vii. Pembangunan Fizikal


	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
		NO. PINDAAN : 03
		TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020
		MUKA SURAT : 52

- viii. Pengurusan Fasiliti
- ix. Pengurusan Kewangan
- x. Pemindahan Pengetahuan

### **8.2.3 Semakan Keperluan yang Berkaitan dengan Produk dan Perkhidmatan**

Pengurusan UiTM CPP akan menyemak semula keperluan yang berkaitan dengan produk dan perkhidmatan yang ditawarkan untuk memastikan ia mempunyai keupayaan untuk memenuhi keperluan. Semakan ini akan dilakukan sebelum pengurusan UiTM CPP membuat komitmen untuk membekalkan produk dan perkhidmatan kepada pelanggan, dan akan memastikan bahawa:-

- i. Keperluan produk dikenal pasti.
- ii. Sebarang perubahan kepada keperluan yang telah dinyatakan, diambil tindakan pembetulan dan diatasi.
- iii. Pengurusan UiTM CPP berupaya untuk memenuhi keperluan-keperluan yang dinyatakan.
- iv. Pengurusan UiTM CPP hendaklah memastikan semua hasil semakan keperluan dan tindakan akan direkod dan diselenggarakan (Lihat 4.2.4).
- v. Di mana terdapat keperluan yang dinyatakan tidak didokumenkan oleh pelanggan, pengurusan UiTM CPP akan mengesahkan keperluan tersebut sebelum penerimaan
- vi. Jika berlaku sebarang perubahan kepada keperluan program, pengurusan UiTM CPP hendaklah memastikan semua dokumen yang berkaitan dipinda sewajarnya dan semua staf yang terlibat dimaklumkan tentang perubahan yang telah dibuat.

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 03	
	TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020	
	MUKA SURAT : 53	

### **8.3 REKA BENTUK DAN PEMBANGUNAN PRODUK**

#### **8.3.1 Umum**

Klausa ini hanya diguna pakai untuk mereka bentuk dan membangunkan program di UiTM CPP. Rekabentuk dan pembangunan program adalah dilakukan oleh Pengurusan UiTM. Walau bagaimanapun UiTM CPP hanya memberikan maklum balas terhadap pembangunan program jika diarahkan oleh dekan fakulti masing-masing.

#### **8.3.2 Perancangan Reka Bentuk dan Pembangunan Program/Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti**

Unit Hal Ehwal Kurikulum (UHEK) bertanggungjawab merancang dan mengawal rekabentuk dan pembangunan kurikulum program berdasarkan syarat-syarat dan ketetapan Kementerian Pendidikan Malaysia, MQA, badan profesional dan garis panduan pihak Hal Ehwal Akademik, IRMI dan UCTC UiTM. UiTM CPP pula mengenalpasti aktiviti yang berkaitan dengan rekabentuk dan pembangunan kurikulum program serta semakan semula, verifikasi dan validasi setiap rekabentuk dan peringkat pembangunan yang bersesuaian bagi program yang diperkenalkan oleh UiTM CPP.

Perancangan dan penyediaan kurikulum program akan disemak dan dikaji dalam beberapa peringkat pembangunan dan disahkan oleh Jawatankuasa Akademik Negeri (JAN).

UiTM CPP mengenalpasti tanggungjawab dan bidang kuasa untuk rekabentuk dan pembangunan program. Semakan cadangan kurikulum dibuat bagi memantapkan program dan juga mengurus komunikasi di antara pihak yang terlibat di samping memastikan komunikasi yang jelas dan berkesan dalam pembahagian tanggungjawab.

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 03	
	TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020	
	MUKA SURAT : 54	

Manakala dalam aktiviti mereka bentuk dan pembangunan cadangan penyelidikan berdasarkan garis panduan IRMI/ICAEN.

Hasil perancangan setiap peringkat aktiviti ini hendaklah sentiasa dikemas kini bagi mengenal pasti kemajuan perancangan reka bentuk dan pembangunan program/ cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti yang dijalankan.

#### **DOKUMEN RUJUKAN**

- 1) COPIA – Area 4
- 2) Manual Pengurusan Akademik 2013
  - Bab 13 : Penawaran Baru Program Sedia Ada
  - Bab 18 : Pelaksanaan Kurikulum OBE-SCL
  - Bab 19 : Pengurusan Semakan Kurikulum
- 3) Garis Panduan RMC pindaan 02

#### **8.3.3 Input Bagi Aktiviti Mereka Bentuk Dan Pembangunan Program/Cadangan Penyelidikan/ Cadangan Aktiviti**

UiTM CPP mengenalpasti input yang bersesuaian bagi keperluan program/ cadangan penyelidikan/ cadangan aktiviti akan ditentukan dan rekod-rekod mengenainya disenggarakan. Input akan meliputi:-

- a) Keperluan pelaksanaan dan fungsinya (didapati melalui kajiselidik industri, pasaran kerja, maklumbalas atau cadangan dari pelanggan – sila nyatakan)
- b) Keperluan undang-undang dan peraturan yang berkaitan dari Kementerian Pendidikan Malaysia (KPM), MQA, badan-badan profesional, Bahagian Hal Ehwal Akademik, IRMI UiTM dan UCTC.

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 03	
	TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020	
	MUKA SURAT : 55	

- c) Maklumat mengenai rekabentuk program yang mempunyai persamaan sama ada program yang sedia ada atau yang terdahulu.
- d) Keperluan-keperluan penting yang lain untuk aktiviti mereka bentuk dan pembangunan program/ cadangan penyelidikan/ cadangan aktiviti.

#### **DOKUMEN RUJUKAN**

- 1) Garis Panduan Akademi (naskah terkini)
- 2) COPPA
- 3) COPIA
- 4) ICAEN – pembangunan program
- 5) RMC – cadangan penyelidikan /aktiviti

Input akan disemak untuk memastikan ianya mencukupi. Keperluan-keperluan program/ cadangan penyelidikan/ cadangan aktiviti hendaklah lengkap, jelas dan tidak bercanggah antara satu dengan yang lain.

#### **8.3.4 Kawalan Reka Bentuk Dan Pembangunan Program/ Cadangan Penyelidikan/ Cadangan Aktiviti**

Pada peringkat yang telah ditetapkan dalam perancangan, semakan secara teratur akan dijalankan oleh UiTM CPP ke atas aktiviti mereka bentuk dan pembangunan selaras dengan perancangan yang telah ditentukan (lihat 8.3.2) bertujuan untuk:

- a) Menilai keupayaan output reka bentuk dan pembangunan program/ cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti memenuhi keperluan yang telah ditetapkan;
- b) Mengenal pasti masalah dan mencadangkan tindakan yang sesuai bagi mengatasi masalah berkenaan;

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 03	
	TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020	
	MUKA SURAT : 56	

- c) BHEA/BHEP/RMU/ICAN akan menyemak reka bentuk dan pembangunan program/ cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti seperti yang dinyatakan dalam garis panduan berdasarkan IRMI. Rekod hasil semakan dan tindakan pembetulan yang diambil akan disimpan dan disenggarakan (lihat 7.5).
- d) Verifikasi akan dilaksanakan mengikut perancangan yang ditentukan (lihat 8.3.4) untuk memastikan output reka bentuk dan pembangunan program/ cadangan penyelidikan/ cadangan aktiviti memenuhi keperluan dan syarat-syarat yang ditentukan. Rekod hasil verifikasi dan tindakan pembetulan hendaklah disimpan dan disenggarakan.
- e) Validasi akan dijalankan mengikut peringkat yang ditentukan dalam perancangan (lihat 8.3.4) untuk memastikan output yang dihasilkan oleh aktiviti mereka bentuk dan pembangunan program/cadangan penyelidikan/ cadangan aktiviti memenuhi tujuan dan kegunaan proses berkaitan.
- f) Mengikut kesesuaian, validasi akan dibuat sebelum program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti disampaikan kepada pelanggan.
- g) Rekod hasil verifikasi, validasi dan tindakan pembetulan yang berkaitan hendaklah disenggarakan (lihat 7.5). Validasi tidak dilakukan terhadap cadangan penyelidikan dan cadangan aktiviti.

### **8.3.5 Output Bagi Aktiviti Mereka Bentuk Dan Pembangunan Program/ Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti**

Output yang dihasilkan akan disahkan bagi memastikan ia menepati kehendak input reka bentuk dan pembangunan program/cadangan penyelidikan/ cadangan aktiviti serta akan diluluskan sebelum diguna pakai/dijalankan.

Output tersebut hendaklah:



	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 03	
	TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020	
	MUKA SURAT : 57	

- i) Memenuhi kehendak input reka bentuk dan pembangunan program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti;
- ii) Menyediakan maklumat untuk aktiviti perolehan, penghasilan dan penyampaian program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti;
- iii) Mengandungi atau merujuk kepada kriteria yang membolehkan program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti yang disampaikan memenuhi keperluan yang ditetapkan; dan
- iv) Menyatakan dengan jelas ciri-ciri keselamatan dengan cara penggunaan dengan betul bagi program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti yang disampaikan.

Dokumen output reka bentuk dan/atau kemajuan haruslah disimpan dalam bentuk yang sesuai untuk pengesahan terhadap input rekabentuk dan pembangunan dan harus dipersetujui oleh Pengurusan sebelum diluluskan.

### **8.3.6 Perubahan Ke Atas Reka Bentuk Dan Pembangunan Program/Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti**

Pindaan yang berlaku ke atas reka bentuk dan pembangunan program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti akan dikenal pasti dan rekod mengenainya disenggarakan. Pindaan ke atas reka bentuk dan pembangunan program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti akan disemak dan disahkan mengikut garis panduan yang ditetapkan. Semakan yang dibuat akan meliputi penilaian kesan pindaan pada bahagian-bahagian dan keseluruhan program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti yang disampaikan kepada pelanggan. Rekod keputusan semak semula dan tindakan yang diperlukan akan disenggara (lihat 7.5).

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 03	
	TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020	
	MUKA SURAT : 58	

## 8.4 KAWALAN TERHADAP PROSES LUARAN YANG DIBEKALKAN, PRODUK DAN PERKHIDMATAN

### 8.4.1 Umum

UiTM CPP akan memastikan bahan yang diperolehi memenuhi keperluan perolehan yang ditetapkan. Jenis dan tahap kawalan ke atas pembekal dan bahan yang diperolehi akan bergantung kepada kesan perolehan bahan tersebut ke atas produk atau produk akhir yang disampaikan kepada pelanggan.

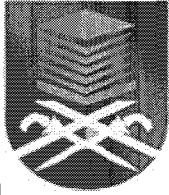
UiTM CPP akan menilai dan memilih pembekal berdasarkan keupayaan mereka membekalkan bahan yang memenuhi keperluan yang telah ditetapkan oleh UiTM CPP. Kriteria untuk pemilihan serta penilaian prestasi pembekal akan ditentukan. Rekod hasil penilaian dan tindakan pembetulan yang berkaitan akan disenggarakan (lihat 7.5).

### 8.4.2 Jenis dan Tahap Kawalan

UiTM CPP akan menentukan dan melaksanakan pemeriksaan ke atas bekalan yang diperolehi untuk memastikan ia memenuhi keperluan perolehan yang ditetapkan. Sekiranya UiTM CPP atau pelanggannya bercadang hendak menjalankan verifikasi di premis pembekal, cara verifikasi yang hendak dijalankan dan kaedah pengesahan penerimaan bekalan akan dinyatakan dalam dokumen perolehan.

#### DOKUMEN RUJUKAN

- 1) Prosedur Pengurusan Perolehan -
  - i. Pekeliling Bendahari UiTM
  - ii. Surat Pekeliling Bendahari UiTM

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 03	
	TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020	
	MUKA SURAT : 59	

iii.	Pekeliling Perbendaharaan
iv.	ISO - Prosedur Operasi :-
a.	PK.PBUiTM.PPK.(O).04
b.	PK.PBUiTM.PPK.(O).05
c.	PK.PBUiTM.PPK.(O).06
d.	PK.PBUiTM.PPK.(O).07
e.	PK.PBUiTM.PPK.(O).09
f.	PK.PBUiTM.PPK.(O).10
g.	PK.PBUiTM.PPK.(O).32

#### 8.4.3 Maklumat untuk Pembekal Luar

Maklumat mengenai perolehan akan menjelaskan bahan yang hendak diperoleh dari pembekal luar termasuk perkara berikut di mana sesuai:

- i) Keperluan untuk proses-proses, produk dan perkhidmatan yang akan disediakan;
- ii) Keperluan untuk meluluskan produk dan perkhidmatan; kaedah, proses dan peralatan; serta pelepasan produk dan perkhidmatan.
- iii) Keperluan kelayakan staf yang terlibat;
- iv) Interaksi pembekal luar dengan UiTM CPP
- v) Kawalan dan pemantauan prestasi pembekal luar yang akan digunakan oleh UiTM CPP; dan
- vi) Pengesahan atau aktiviti validasi UiTM CPP atau pelanggan, bercadang untuk melaksanakannya di premis pembekal luar.

UiTM CPP akan memastikan maklumat yang lengkap mengenai keperluan perolehan disediakan terlebih dahulu sebelum perolehan dibuat.

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 03	
	TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020	
	MUKA SURAT : 60	

## 8.5 PENGELUARAN DAN PENYEDIAAN PERKHIDMATAN


### 8.5.1 Kawalan Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan

UiTM CPP akan merancang dan melaksanakan proses penyediaan produk dan perkhidmatan kepada pelanggan secara terkawal dengan memastikan, di mana berkaitan, perkara-perkara berikut:

- a) Terdapatnya maklumat yang menerangkan dengan jelas ciri-ciri produk yang akan dihasilkan, perkhidmatan yang akan disediakan, atau aktiviti yang hendak dilaksanakan serta keputusan/hasil yang perlu dicapai;
- b) Ketersediaan dan penggunaan sumber pemantauan dan pengukuran yang bersesuaian
- c) Pelaksanaan aktiviti pemantauan dan pengukuran pada peringkat yang sesuai bagi mengesahkan kriteria untuk mengawal proses atau output, dan kriteria penerimaan produk dan perkhidmatan, telah dipenuhi;
- d) Penggunaan infrastruktur yang sesuai dan persekitaran bagi operasi proses-proses;
- e) Pelantikan orang yang cekap, termasuk apa-apa kelayakan yang diperlukan
- f) Pelaksanaan tindakan untuk mencegah kesilapan manusia;

#### DOKUMEN RUJUKAN

- 1) Garis Panduan Akademik – Bhg. HEA UiTM CPP
- 2) Buku Peraturan Akademik – Bhg. HEA UiTM CPP
- 3) Pekeliling Naib Canselor & Pendaftar – Bhg. Pentadbiran UiTM CPP
- 4) Pekeliling Bendahari – Bhg. Bendahari UiTM CPP
- 5) Pekeliling Jaringan Industri, Masyarakat, Alumni – Bhg. PJIA & M UiTM CPP
- 6) Keusahawanan – MASMED
- 7) SPK / MPK - Unit Pengurusan Kualiti UiTM CPP

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 03	
	TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020	
	MUKA SURAT : 61	

### 8.5.2 Identifikasi dan Kemudahkesanan

UiTM CPP mengenal pasti dengan memberi identifikasi kepada produk yang akan disampaikan kepada pelanggan seperti status pelajar, status penyelidikan dan aktiviti/ fail dan rekod.

UiTM CPP akan mengenal pasti status produk yang berkaitan dan keperluan-keperluan pemantauan dan penilaian. UiTM CPP akan mengawal dan merekodkan identifikasi produk (lihat 7.5) untuk kemudahkesanan produk.

### 8.5.3 Harta Hak Milik Pelanggan atau Pembekal Luar

UiTM CPP bertanggungjawab untuk menjaga harta hak milik pelanggan atau pembekal luar semasa ianya berada di bawah kawalan UiTM CPP. UiTM CPP hendaklah berupaya untuk mengenal pasti, memperaku, melindungi dan menjaga dengan baik bagi menjamin keselamatan harta hak milik pelanggan atau pembekal luar. Mana-mana hak milik kepunyaan pelanggan atau pembekal luar yang hilang, rosak atau didapati tidak sesuai untuk kegunaan yang dimaksudkan hendaklah diberi maklum kepada pelanggan atau pembekal luar dan rekod berkaitan disenggarakan.

### 8.5.4 Pemeliharaan - Pengendalian dan Penyimpanan Dokumen

UiTM CPP bertanggungjawab mewujudkan kaedah pengendalian dan penyimpanan dokumen bagi menjamin kualiti produk terkawal. Dokumen seperti peraturan akademik, garis panduan berkaitan, pekeliling dan dokumen-dokumen sokongan. Dokumen ini akan disimpan di tempat yang selamat.

UiTM CPP juga bertanggungjawab mewujudkan kaedah pengendalian dokumen untuk mengelakkan berlakunya kerosakan, kecurian atau penyalahgunaan.

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 03	
	TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020	
	MUKA SURAT : 62	

#### **DOKUMEN RUJUKAN**

- 1) Prosedur Kawalan Dokumen – PK.UiTMPP.(P).01
- 2) Prosedur Kawalan Rekod - PK.UiTMPP.(P).02

#### **8.5.5 Kawalan Perubahan**

UiTM CPP menyemak dan mengawal perubahan untuk penzahiran produk setakat yang perlu untuk memastikan pematuhan berterusan dengan keperluan. UiTM CPP menyimpan maklumat yang didokumenkan bagi menggambarkan keputusan terhadap perubahan pegawai yang meluluskan perubahan dan sebarang tindakan yang perlu hasil daripada kajian.

#### **8.6 PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN PRODUK**

UiTM CPP menyediakan prosedur untuk memantau dan mengukur ciri-ciri produk untuk memastikan keperluan produk telah dipenuhi. Kriteria bagi produk yang dimaksudkan merujuk kepada parameter berikut:

- a) Mencapai objektif kualiti berdasarkan kriteria yang ditetapkan
- b) Memenuhi spesifikasi yang dapat memberikan kepuasan pelanggan
- c) Memenuhi piawaian yang ditetapkan oleh Badan Profesional bagi produk yang berkaitan dan
- d) Memenuhi piawaian yang ditetapkan oleh Agensi Kelayakan Malaysia (MQA) (COPPA dan COPIA) dan badan-badan profesional

#### **8.7 KAWALAN PELAJAR (PRODUK) YANG TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI**

UiTM CPP akan menyediakan prosedur untuk mengawal semua produk yang tidak memenuhi spesifikasi di setiap peringkat proses melalui pengasingan dan pembetulan. Apabila tindakan pembetulan telah dilaksanakan ke atas produk tidak memenuhi keperluan, pengesahan kepatuhan akan dilakukan di setiap peringkat proses.

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 03	
	TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020	
	MUKA SURAT : 63	

Kawalan dan tanggungjawab pihak berkuasa yang berkaitan terhadap produk yang tidak memenuhi keperluan ini hendaklah ditetapkan di dalam prosedur yang didokumenkan. Rekod-rekod mengenai keadaan ketidakpatuhan dan sebarang tindakan yang diambil selanjutnya termasuk juga kebenaran yang diperoleh bagi penggunaannya hendaklah disenggarakan (lihat 7.5.3).

Bila sesuatu produk yang tidak memenuhi keperluan ditemui selepas diedarkan atau semasa ianya digunakan, UiTM CPP akan mengambil tindakan yang bersesuaian ke atas kesan yang berlaku daripada penggunaannya atau jangkaan terhadap kesan yang akan berlaku.

#### **DOKUMEN RUJUKAN**

- 1) Prosedur Kawalan Pelajar (Produk) yang Tidak Memenuhi Spesifikasi - PK.UiTMPP.(P).04

## **9.0 PENGUKURAN, ANALISIS DALAM PENAMBAHBAIKAN SISTEM PENGURUSAN**

### **9.1 PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN**

#### **9.1.1 Umum**

UiTM CPP menggunakan kaedah-kaedah yang sesuai untuk memantau dan di mana bersesuaian mengukur proses-proses sistem pengurusan kualiti. Kaedah yang digunakan itu hendaklah menunjukkan proses-proses berupaya untuk mencapai hasil yang dirancang. Apabila hasil yang dirancang tidak tercapai tindakan pembetulan dan pencegahan yang bersesuaian akan diambil bagi memastikan produk memenuhi keperluan yang ditetapkan. Pemantauan semula akan dijalankan setelah tindakan pembetulan dan penambahbaikan telah dilaksanakan.

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 03	
	TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020	
	MUKA SURAT : 64	

UiTM CPP merancang, mewujudkan dan melaksanakan proses pemantauan bagi pengukuran, analisis dan penambahbaikan Sistem Pengurusan Kualiti yang perlu untuk:

- a) Menunjukkan proses menepati keperluan yang ditetapkan;
- b) Memastikan kepatuhan sistem pengurusan kualiti; dan
- c) Membuat penambahbaikan berterusan secara berkesan ke atas sistem pengurusan kualiti.

Ini termasuk mengenal pasti kaedah-kaedah dan penggunaan teknik-teknik statistik yang sesuai bagi mengesan kekurangan yang terdapat dalam sistem kualiti dengan tujuan untuk membantu pengurusan UiTM CPP melaksanakan penambahbaikan yang berterusan serta peningkatan dalam sistem pengurusan kualiti.

### 9.1.2 Kepuasan Hati Pelanggan

UiTM CPP akan menyediakan kaedah bagi mengukur dan memantau persepsi pelanggan terhadap prestasi pengurusan korporat UiTM CPP. Pemantauan dan pengukuran kepuasan hati pelanggan akan dibuat berasaskan kajiselidik, aduan, maklum balas pelanggan, audit dalam dan kaji semula pengurusan.

#### **DOKUMEN RUJUKAN**

- 1) Prosedur Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan - PK.UiTMPP.(P).07
- 2) Prosedur Aduan & Maklumbalas Pelanggan - PK.UiTMPP.(P).09

### 9.1.3 Analisis Data dan Penilaian

UiTM CPP mengenalpasti, mengumpul dan menganalisis data yang bersesuaian untuk menunjukkan kesesuaian dan keberkesanan sistem



	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 03	
	TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020	
	MUKA SURAT : 65	

pengurusan kualiti dan untuk menilai di mana penambahbaikan yang berterusan ke atas sistem pengurusan kualiti boleh dibuat.

Hasil analisis data hendaklah memberi maklumat mengenai:

- a) Pematuhan produk dan perkhidmatan (lihat 8.6);
- b) Tahap kepuasan hati pelanggan (lihat 9.1.2);
- c) Pelaksanaan dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti;
- d) Samada perancangan telah dilakukan dengan berkesan;
- e) Keberkesanan tindakan yang diambil untuk menangani risiko dan peluang;
- f) Prestasi pembekal luar (lihat 8.4); dan
- g) Keperluan bagi penambahbaikan kepada sistem pengurusan kualiti.

## 9.2 AUDIT DALAM

### 9.2.1 Auditor Dalam UiTM CPP

UiTM CPP melatih dan melantik Auditor Dalaman untuk menjalankan audit dalam sekurang-kurangnya setahun sekali bagi memastikan sistem pengurusan kualiti memenuhi perkara-perkara berikut:

- a) Mematuhi apa yang telah dirancang (lihat 8.1) sepertimana dalam keperluan-keperluan sistem pengurusan kualiti UiTM CPP dan keperluan-keperluan piawaian ISO 9001:2015 dan;
- b) Sedang dilaksanakan dan disenggarakan secara berkesan.

### 9.2.2 Program audit dalam UiTM CPP

Pelaksanaan audit dalam akan dirancang dengan mengambil kira status dan kepentingan proses dan bidang yang akan diaudit selain daripada mengambil kira hasil audit yang lepas. Kriteria-kriteria audit, skop, kekerapan dan kaedah auditan akan ditentukan.

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 03	
	TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020	
	MUKA SURAT : 66	

Tanggungjawab dan keperluan-keperluan perancangan dan pengendalian audit, pelaporan hasil audit dan penyimpanan rekod-rekod (lihat 7.5) telah ditentukan dan didokumen dalam prosedur audit dalam. UiTM CPP kini menggunakan sistem maklumat yang dinamakan SePADU (Sistem e-Pelaporan Audit Dalam UiTM) untuk merekodkan hasil audit dan penyimpanan rekod-rekod berkaitan Audit Dalam.

Pengurusan yang bertanggungjawab ke atas bidang yang diaudit akan mengambil tindakan dengan segera bagi ketidakpatuhan yang ditemui dan punca ketidakpatuhan. Tindakan susulan termasuk membuat verifikasi ke atas tindakan yang telah diambil dan dilaporkan hasilnya kepada pihak pengurusan UiTM CPP (lihat 10.2).

Laporan Audit Dalam akan dibentangkan dalam Jawatankuasa Audit Dalam dan MKSP UiTM CPP. Sebarang ketidakpatuhan akan diambil tindakan pembetulan dengan kadar segera demi menjamin keberkesanan SPK UiTM CPP. Audit susulan akan dijalankan untuk menentukan keberkesanan tindakan pembetulan dan pencegahan yang dibuat dan dimaklumkan semula pencapaiannya kepada Pengurusan Eksekutif UiTM CPP.

#### **DOKUMEN RUJUKAN**

- 1) Prosedur Audit Dalam UiTM CPP – PK.UiTMPP.(P).03
- 2) Manual Pengguna SEPADU

### **9.3 KAJI SEMULA PENGURUSAN**

#### **9.3.1 Umum**

Pengurusan Eksekutif UiTM CPP hendaklah mengkaji semula Sistem Pengurusan Kualiti UiTM CPP sekurang-kurangnya dua (2) kali setahun untuk

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
		NO. PINDAAN : 03
		TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020
		MUKA SURAT : 67

memastikan keberkesanan dan kesesuaiannya. Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) bertujuan untuk menilai peluang-peluang penambahbaikan serta keperluan perubahan atau pindaan kepada Dasar Kualiti serta Objektif Kualiti dan Sistem Pengurusan Kualiti UiTM CPP secara keseluruhannya. Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif/Pengurusan Fakulti akan menjalankan Kaji Semula Pengurusan sepertimana yang disyaratkan dalam dokumen ini. Minit mesyuarat MKSP hendaklah disimpan sebagai rekod kualiti.

### 9.3.2 Input Kaji Semula Pengurusan

Kajian semula pengurusan ini akan meliputi:

- i) Status tindakan dari kajian pengurusan yang terdahulu;
- ii) Perubahan dalam isu-isu luaran dan dalaman yang berkaitan dengan sistem pengurusan kualiti;
- iii) Maklumat mengenai prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti;
- iv) Kepuasan Pelanggan dan maklumbalas dari pihak yang berminat dan berkaitan;
- v) Pencapaian Objektif Kualiti
- vi) Prestasi proses dan keakuran produk dan perkhidmatan
- vii) Ketidapatuhan dan Tindakan Pembetulan
- viii) Keputusan pemantauan dan pengukuran
- ix) Laporan Penemuan Hasil Audit Dalam
- x) Prestasi Pembekal Luar
- xi) Kecukupan sumber
- xii) Keberkesanan tindakan yang diambil untuk menangani risiko dan peluang (lihat 6.1)
- xiii) Peluang untuk penambahbaikan

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 03	
	TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020	
	MUKA SURAT : 68	

### 9.3.3 Output Kaji Semula Pengurusan

Hasil MKSP ini akan meliputi keputusan dan tindakan yang merangkumi perkara berikut :-

- i) Peluang penambahbaikan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti UiTM CPP dan keberkesanan proses yang terlibat.
- ii) Penambahbaikan produk atau perkhidmatan berkaitan dengan keperluan pelanggan.
- iii) Keperluan sumber meliputi aspek perancangan sumber manusia dan pembangunan fizikal.

Semua dokumen Kaji Semula Pengurusan akan direkodkan, disimpan dan disenggarakan oleh Unit Pengurusan Kualiti bagi pihak wakil pengurusan untuk memudahkan rujukan.

#### DOKUMEN RUJUKAN

- 1) Prosedur Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan UiTM CPP – PK.UiTMPP.(P).07
- 2) Prosedur Kawalan Produk Tidak Memenuhi Spesifikasi UiTM CPP – PK.UiTMPP.(P).04
- 3) Prosedur Tindakan Pembetulan UiTM CPP – PK.UiTMPP.(P).05
- 4) Prosedur Pengurusan Risiko UiTM CPP - PK.UiTMPP.(P).06

## 10.0 PENAMBAHBAIKAN

### 10.1 UMUM

UiTM CPP menentukan dan memilih peluang untuk penambahbaikan dan melaksanakan apa-apa tindakan tindakan yang perlu bagi memenuhi keperluan pelanggan dan meningkatkan kepuasan hati pelanggan yang meliputi:

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 03	
	TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020	
	MUKA SURAT : 69	

- i) Memperbaiki produk dan perkhidmatan supaya memenuhi keperluan dan juga bagi menentukan keperluan dan jangkaan masa depan;
- ii) Membetulkan, mencegah atau mengurangkan kesan yang tidak diinginkan.
- iii) Meningkatkan prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti

## 10.2 KETIDAKPATUHAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN

Apabila ketidakpatuhan berlaku, termasuk apa-apa yang timbul daripada aduan, UiTM CPP akan menentukan tindakan bagi menghapuskan punca-punca ketidakpatuhan yang dijangkakan bagi menghalang ianya daripada berlaku. Pengurusan Risiko yang bersesuaian dan meliputi kesan masalah-masalah yang akan dijangkakan. Panduan Pengurusan Risiko diwujudkan dan meliputi perkara-perkara berikut:

- i) Mengambil tindakan terhadap ketidakpatuhan dengan mengambil tindakan untuk mengawal dan membetulkannya, juga berurusan dengan akibatnya;
- ii) Menilai keperluan untuk mengambil tindakan terhadap punca-punca ketidakpatuhan supaya ianya tidak berulang serta di buat pemantauan;
- iii) Menentukan dan melaksanakan tindakan yang diperlukan;
- iv) Mengkaji semula keberkesanan tindakan yang diambil;
- v) Mengemaskini risiko dan peluang yang dikenalpasti semasa perancangan
- vi) Membuat perubahan kepada sistem pengurusan kualiti sekiranya perlu. Maklumat yang didokumenkan sebagai bukti untuk menunjukkan (lihat 7.5)
  - a) Sifat ketidakakuran dan tindakan yang diambil
  - b) Hasil dari tindakan pembetulan yang dilaksanakan.

Prosedur tindakan pembetulan akan mengambil tindakan untuk menghapuskan punca-punca ketidakpatuhan supaya ianya tidak berulang lagi. Tindakan pembetulan hendaklah bersesuaian dengan kesan ketidakpatuhan yang berlaku.

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. PTJ.01
		NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 03	
	TARIKH KUATKUASA : 1/12/2020	
	MUKA SURAT : 70	

#### **DOKUMEN RUJUKAN**

- 1) Prosedur Audit Dalam UiTM CPP – PK.UiTMPP.(P).03
- 2) Prosedur Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan UiTM CPP - PK.UiTMPP.(P).07
- 3) Prosedur Pengurusan Risiko UiTM CPP – PK.UiTMPP.(P).06
- 4) Prosedur Tindakan Pembetulan UiTM CPP - PK.UiTMPP.(P).05

### **10.3 PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN**

UiTM CPP akan terus secara berkesan membuat penambahbaikan yang menyeluruh ke atas sistem pengurusan kualiti melalui penggunaan dasar kualiti, objektif kualiti, hasil audit, analisis data, tindakan pembetulan dan pencegahan dan kajian semula pengurusan dan atau mana-mana inisiatif yang berkaitan.

#### **DOKUMEN RUJUKAN**

- 5) Prosedur Audit Dalam UiTM CPP – PK.UiTMPP.(P).03
- 6) Prosedur Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan – PK.UiTMPP.(P).07
- 7) Prosedur Pengurusan Risiko - PK.UiTMPP.(P).06

- Dokumen Tamat -