



**MANUAL KUALITI
MK.UITM.KPPIM.01
ISO 9001:2015**

**KOLEJ PENGAJIAN PENGKOMPUTERAN, INFORMATIK DAN MATEMATIK
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA
40450 SHAH ALAM
WEBSITE: <http://kppim.uitm.edu.my>**

DISEMAK OLEH

**PROFESOR TS. DR WAN ABDUL RAHIM WAN MOHD ISA
Dekan
(Akademik dan Antarabangsa)
Kolej Pengajian Pengkomputeran,
Informatik dan Matematik
Universiti Teknologi MARA
DEKAN AKADEMIK & ANTARABANGSA
WAKIL PENGURUSAN KPPIM**

DILULUSKAN OLEH

**PROF. TS. DR HARYANI HARON
Penolong Naib Canselor
Kolej Pengajian Pengkomputeran,
Informatik dan Matematik
Universiti Teknologi MARA
40450 Shah Alam, Selangor**

**PENOLONG NAIB CANSELOR
KOLEJ PENGAJIAN PENGKOMPUTERAN, INFORMATIK DAN MATEMATIK**

TARIKH KUATKUASA	No Keluaran : 01
	No. Pindaan : 02

 <p>MANUAL KUALITI KOLEJ PENGAJIAN PENGKOMPUTERAN, INFORMATIK DAN MATEMATIK UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA</p>	MK.UiTMR.KPPIM.01
---	--------------------------

PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI KAWALAN DOKUMEN

Dokumen kualiti yang terkandung di dalam fail ini disediakan bagi memastikan pelaksanaan perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran bagi Program Diploma, Sarjana Muda dan Pascasiswazah di Kolej Pengajian Pengkomputeran, Informatik dan Matematik, Universiti Teknologi MARA (UiTM), memenuhi keperluan piawaian ISO 9001:2015. Dokumen ini adalah TERKAWAL dan tertakluk kepada peraturan-peraturan berikut:-

- a) Diberi nombor kawalan tertentu dan dikemas kini apabila terdapat pindaan.

Dipinda mana-mana bahagian atau keseluruhannya oleh Wakil Pengurusan KPPIM dengan kelulusan Penolong Naib Canselor KPPIM atau seperti yang diputuskan melalui mana-mana mesyuarat pengurusan kanan yang berkaitan.

- b) Naskhah asal Manual Kualiti akan ditandakan dengan perkataan **DOKUMEN INDUK**.
- c) **SALINAN DOKUMEN TERKAWAL** Manual Kualiti akan dipaparkan di laman web rasmi KPPIM di <https://kppim.uitm.edu.my>.
- d) Salinan-salinan Manual Kualiti selain daripada dokumen induk dan dokumen terkawal yang dipaparkan di laman web rasmi KPPIM, adalah dokumen yang dimuat turun dari web atau apa juga bentuk salinan pendua dianggap **SALINAN DOKUMEN TIDAK TERKAWAL**.
- e) Pengurusan KPPIM bertanggungjawab untuk merujuk kepada dokumen terkawal di laman sesawang rasmi KPPIM.

TANGGUNGJAWAB PEMEGANG SALINAN DOKUMEN TERKAWAL

Adalah menjadi tanggungjawab pemegang dokumen ini 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 perlaksanaan penyediaan perkhidmatan pengajaran pendidikan tinggi untuk Program-program Sarjana Muda atau mana-mana Staf yang diberi kebenaran oleh Penolong Naib Canselor Kolej dengan tanggungjawab berikut:- a) Mengaku terima dokumen ini dan menyimpannya dengan selamat dan baik.

- a) Memasukkan halaman atau pindaan terbaru supaya ia sentiasa berada di dalam keadaan kemaskini.
- b) Menanda dengan cop “**DIBATALKAN**” pada halaman asal yang telah dipinda dan diasingkan.
- c) Mengembalikan dokumen ini kepada Penolong Naib Canselor KPPIM ataupun Wakil Pengurusan atau menyerahkannya kepada pengganti masing-masing sekiranya berlaku pertukaran jawatan atau perpindahan.



REKOD PINDAAN

Adalah menjadi tanggungjawab Pemegang Dokumen ini untuk memastikan salinan dokumen ini sentiasa dikemaskini dengan memasukkan semua pindaan-pindaan yang dinyatakan di dalamnya.

BIL	MUKASURAT/ PERENGGAN	RINGKASAN	KELULUSAN	
			TARIKH	TANDATANGAN
1				



MANUAL KUALITI
KOLEJ PENGAJIAN PENGKOMPUTERAN,
INFORMATIK DAN MATEMATIK
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA

MK.UITM.KPPIM.01

SENARAI PEMEGANG DOKUMEN TERKAWAL

BIL.	JAWATAN	TANDATANGAN
1.	Pegawai Dokumen Unit Kualiti	
2.	Web Master	



ISI KANDUNGAN

MUKASURAT

1.0	PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI.....	1
1.1	PENDAHULUAN	1
1.2	TUJUAN.....	1
1.3	KANDUNGAN MANUAL	1
1.4	PENYEDIAAN, PENGUATKUASAAN DAN PENGEDARAN	2
1.5	PENYELARASAN PINDAAN	2
2.0	MAKLUMAT ORGANISASI.....	2
2.1	SEJARAH DAN LATAR BELAKANG KPPIM.....	2
2.2	VISI KPPIM	3
2.3	MISI KPPIM	3
2.4	STRUKTUR ORGANISASI.....	3
2.5	FUNGSI UTAMA KPPIM	5
3.0	DEFINISI DAN SINGKATAN	5
4.0	KONTEKS ORGANISASI.....	8
4.1	MEMAHAMI ORGANISASI DAN KONTEKSNYA	8
4.2	MEMAHAMI KEPERLUAN DAN JANGKAAN PIHAK YANG BERKEPENTINGAN.....	8
4.3	SKOP SISTEM PENGURUSAN KUALITI.....	8
4.4	SISTEM PENGURUSAN KUALITI DAN PROSES-PROSESNYA	9
5.0	KEPIMPINAN	13
5.1	KEPIMPINAN DAN KOMITMEN	13
5.2	DASAR KUALITI	13
5.3	PERANAN ORGANISASI, TANGGUNGJAWAB DAN BIDANG KUASA	13
6.0	PERANCANGAN.....	14
6.1	TINDAKAN YANG DIAMBIL UNTUK MENANGANI RISIKO DAN PELUANG	14
6.2	OBJEKTIF KUALITI DAN PERANCANGAN UNTUK MENCAPAINYA	15
6.3	PERANCANGAN PERUBAHAN	16
7.0	SOKONGAN.....	16
7.1	PENYEDIAAN SUMBER-SUMBER	16
7.2	KOMPETENSI/KECEKAPAN	18
7.3	KESEDARAN	18
7.4	KOMUNIKASI DALAMAN	19
7.5	MAKLUMAT YANG DIDOKUMENKAN	19
8.0	OPERASI	21
8.1	PERANCANGAN OPERASI DAN KAWALAN BAGI PENZAHIRAN PRODUK.....	21
8.2	KEPERLUAN UNTUK PRODUK DAN PERKHIDMATAN.....	22
8.3	REKA BENTUK DAN PEMBANGUNAN PRODUK.....	23
8.4	KAWALAN TERHADAP PROSES LUARAN YANG DIBEKALKAN, PRODUK DAN PERKHIDMATAN	25
8.5	PENGELUARAN DAN PENYEDIAAN PERKHIDMATAN	26
8.6	PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN PRODUK.....	28
8.7	KAWALAN PRODUK YANG TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI	28

 <p>MANUAL KUALITI KOLEJ PENGAJIAN PENGKOMPUTERAN, INFORMATIK DAN MATEMATIK UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA</p>	MK.UiTMR.KPPIM.01
---	--------------------------

9.0	PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENAMBAHBAIKAN SISTEM PENGURUSAN.....	29
9.1	PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN.....	29
9.2	AUDIT DALAM.....	30
9.3	KAJI SEMULA PENGURUSAN.....	30
10.0	PENAMBAHBAIKAN.....	32
10.2	TINDAKAN PEMBETULAN.....	32
10.3	TINDAKAN PENCEGAHAN.....	32

 <p>MANUAL KUALITI KOLEJ PENGAJIAN PENGKOMPUTERAN, INFORMATIK DAN MATEMATIK UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA</p>	MK.UiT.M.KPPIM.01 Mukasurat : 1/32
---	--

1.0 PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI

1.1 PENDAHULUAN

Manual Kualiti ini adalah berdasarkan keperluan dokumentasi Perkara 4.3, 4.4, 7.5.1 ISO 9001:2015 dan Code of Institutional Audit (COPIA) Akreditasi SWA. Manual ini mengandungi Maklumat Organisasi, Dasar Kualiti, Objektif Kualiti dan maklumat berkaitan dengan pemberian perkhidmatan kepada pelanggan untuk memandu Kolej Pengajian Pengkomputeran, Informatik dan Matematik UiTM Shah Alam ke arah memenuhi keperluan Standard ISO 9001:2015 dan COPIA.

Manual Kualiti ini disokong oleh maklumat yang didokumenkan mengikut fungsi bagi pengurusan Kolej Pengajian Pengkomputeran, Informatik dan Matematik. Selain itu telah dikenalpasti lima (5) fungsi utama pengoperasian sistem pengurusan kualiti (iQMS) di Kolej Pengajian Pengkomputeran, Informatik dan Matematik.

1.2 TUJUAN

Manual Kualiti ini adalah bertujuan untuk:

- a) Menerangkan maklumat am mengenai Kolej Pengajian Pengkomputeran, Informatik dan Matematik (yang selepas ini dirujuk sebagai KPPIM)
- b) Menjelaskan secara ringkas Sistem Pengurusan Kualiti KPPIM yang dilaksanakan dalam pengajaran dan pembelajaran di semua peringkat dan mod pengajian yang ditawarkan oleh KPPIM (yang selepas ini dirujuk sebagai Program)
- c) Menggariskan dasar dan prinsip kepastian kualiti bagi setiap aktiviti berkaitan dengan perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran yang dilaksanakan dalam memenuhi keperluan iQMS (ISO 9001:2015 dan COPIA) dan
- d) Menjelaskan mengenai batasan aplikasi dalam memenuhi keperluan iQMS (ISO 9001:2015 dan COPIA).

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 - Definisi dan Singkatan
- Bahagian 4 - Konteks Organisasi & Sistem Pengurusan Kualiti
- Bahagian 5 - Kepimpinan
- Bahagian 6 - Perancangan
- Bahagian 7 - Sokongan
- Bahagian 8 - Operasi
- Bahagian 9 - Penilaian Prestasi
- Bahagian 10 - Penambahbaikan



1.4 PENYEDIAAN, PENGUATKUASAAN DAN PENGEDARAN

Manual Kualiti ini hanya terpakai dan berkuatkuasa setelah diluluskan dan ditandatangani oleh Penolong Naib Canselor Kolej. Manual Kualiti ini adalah Dokumen Terkawal dan hanya diedarkan kepada pegawai seperti di dalam Senarai Pemegang Dokumen Terkawal Manual Kualiti. Pegawai berkenaan yang memperolehi salinan manual ini bertanggungjawab menyimpan dengan selamat dan mengemaskinikan Manual Kualiti ini mengikut arahan pengemaskinian yang dikeluarkan oleh Wakil Pengurusan dari masa ke semasa.

1.5 PENYELARASAN PINDAAN

Pegawai Dokumen Unit Kualiti & Strategi KPPIM bertanggungjawab untuk menyelaraskan pindaan ke atas manual ini seperti mana keperluan Seksyen 7.5.2.

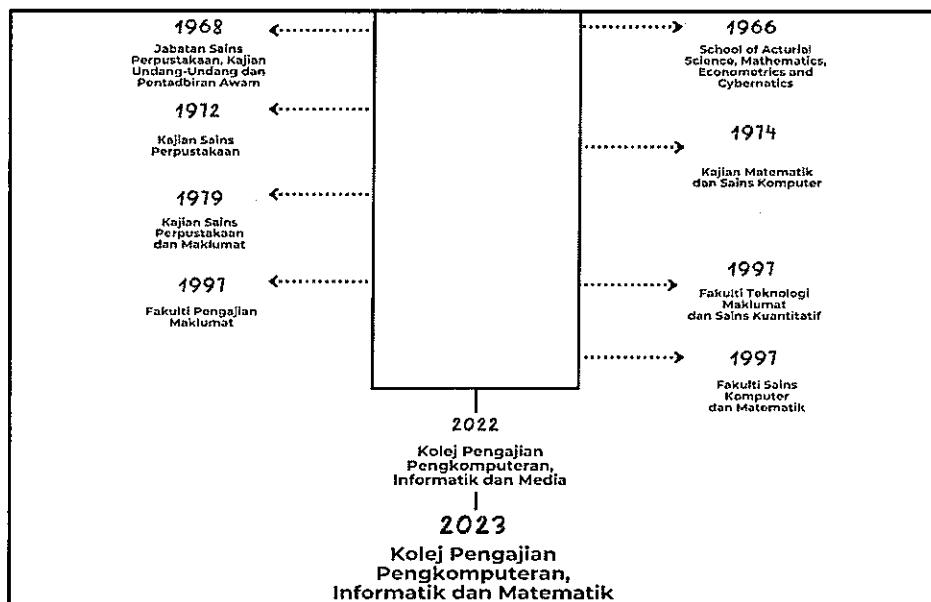
Mana-mana bahagian daripada dokumen ini tidak boleh dikeluarkan atau dipinda tanpa kebenaran pihak yang menyediakan dokumen ini.

2.0 MAKLUMAT ORGANISASI

2.1 SEJARAH DAN LATAR BELAKANG KPPIM

Mulai 1 Jun 2023, dua Fakulti di Universiti Teknologi MARA (UiTM) iaitu Fakulti Sains Komputer dan Matematik dan Fakulti Pengurusan telah bergabung menjadi satu entiti yang dikenali sebagai Kolej Pengkomputeran, Informatik dan Matematik (KPPIM). Sejarah penubuhan KPPIM diilustrasikan seperti di dalam Rajah 1. Penggabungan kolej ini memainkan peranan yang penting dalam meningkatkan bidang tujuan Universiti khususnya dalam bidang Pengkomputeran, Matematik dan Pengurusan Maklumat. Di bawah KPPIM, terdapat empat (4) Pusat Pengajian iaitu:

- Pusat Pengajian Sains Pengkomputeran
- Pusat Pengajian Sains Matematik
- Pusat Pengajian Sains Maklumat
- Pusat Pengajian Siswazah.



RAJAH 1: SEJARAH PENUBUHAN KPPIM



2.2 VISI KPPIM

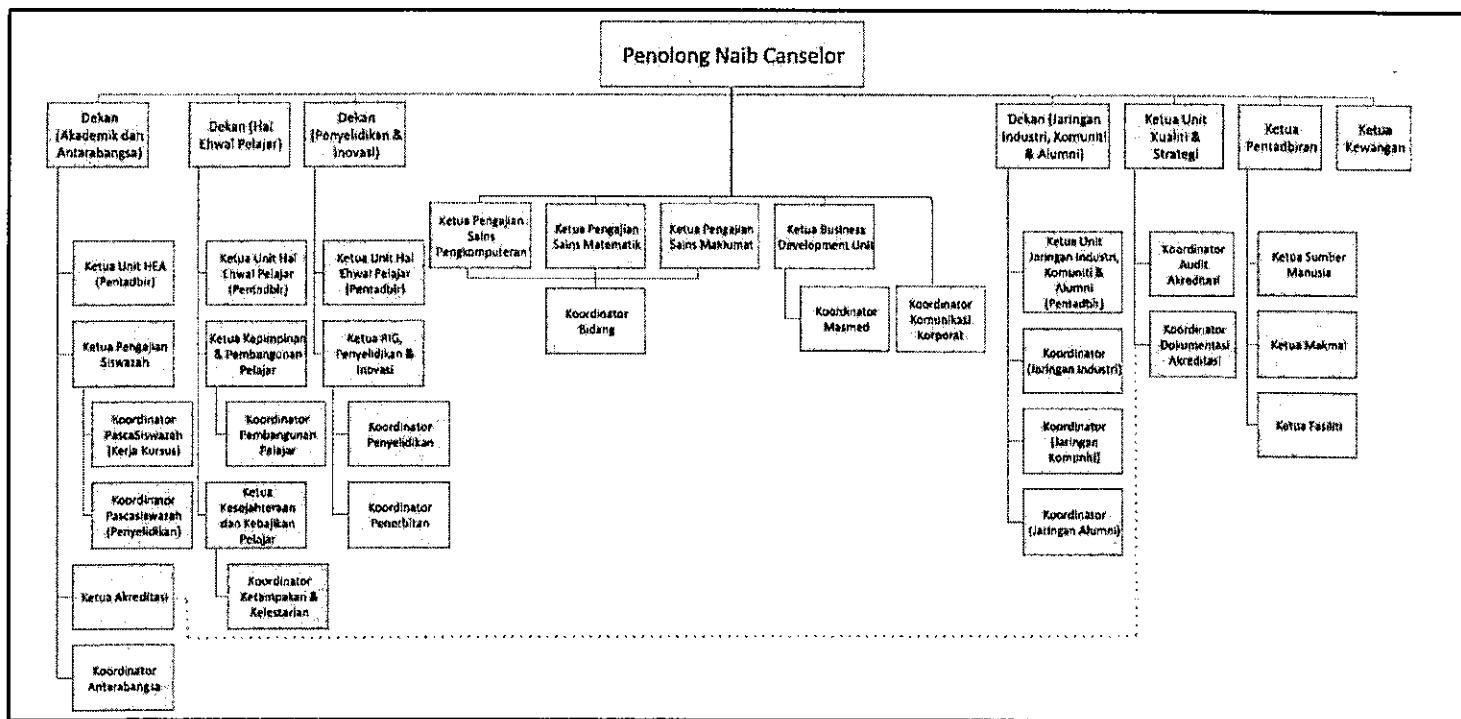
Menjadikan UiTM sebuah universiti terkemuka dunia dalam bidang Sains, Teknologi, Kemanusiaan dan Keusahawanan.

2.3 MISI KPPIM

Menjuarai pembangunan bumiputera profesional menerusi kurikulum terkehadapan dan penyelidikan berimpak.

2.4 STRUKTUR ORGANISASI

KPPIM diteraju oleh Penolong Naib Canselor dan dibantu oleh empat (4) dekan, Ketua Sumber Manusia, Ketua Unit Kualiti dan Strategi, Ketua-ketua Pengajian, Ketua Unit, Koordinator dan Penyelaras seperti di bawah:



RAJAH 2 : STRUKTUR ORGANISASI KPPIM

Semua jawatan utama di atas telah dibekalkan senarai tugas yang jelas bagi menggalas tanggungjawab yang diamanahkan.



KPPIM telah menawarkan program akademik merentasi Kampus Shah Alam dan Puncak Perdana seperti di bawah:

PENGAJIAN	PROGRAM
Pengajian Sains Pengkomputeran	Diploma Sains Komputer Sarjana Muda Sains Komputer (Kepujian) Sarjana Muda Sains Komputer (Kepujian) Pengkomputeran Multimedia Sarjana Muda Teknologi Maklumat (Kepujian) Sarjana Muda Sistem Maklumat (Kepujian) Kejuruteraan Sistem Pintar Sarjana Muda Sistem Maklumat (Kepujian) Pengkomputeran Perniagaan Sarjana Muda Sains Komputer (Kepujian) Rangkaian Komputer Sarjana Muda Sains Komputer (Kepujian) Pengkomputeran Netsentrik Sarjana Muda Sistem Maklumat (Kepujian) Kejuruteraan Sistem Maklumat Sarjana Muda Sains Komputer (Kepujian) Pengkomputeran Mudah Alih Sijil Pascasiswazah Sains Data
	Sarjana Sains Komputer Sarjana Sains Perangkaian Komputer Sarjana Sains Teknologi Maklumat Sarjana Sains Data Sarjana Sains Keselamatan Siber dan Forensik Digital Sarjana Sains (Sains Komputer) Sarjana Sains (Teknologi Maklumat)
	Doktor Falsafah (Sains Komputer) Doktor Falsafah (Teknologi Maklumat)
Pengajian Sains Matematik	Diploma Sains Matematik Diploma Statistik Diploma Sains Aktuari Sarjana Muda Sains (Kepujian) Statistik Sarjana Muda Sains (Kepujian) Sains Aktuari Sarjana Muda Sains (Kepujian) Matematik Sarjana Muda Sains Matematik Pemodelan dan Analitik (Kepujian) Sarjana Muda Sains (Kepujian) Statistik dan Keusahawanan (Logistik dan Perniagaan Pengedaran) dengan Kepujian Sarjana Muda Sains (Kepujian) Matematik Pengurusan Sarjana Muda Pentadbiran Perniagaan (Kepujian) Ekonomi Perniagaan
	Sarjana Sains Statistik Gunaan Sarjana Sains Matematik Gunaan Sarjana Sains (Matematik) Sarjana Sains (Statistik) Sarjana Sains (Sains Aktuari)
	Doktor Falsafah (Statistik) Doktor Falsafah (Statistik) Doktor Falsafah (Sains Pemutusan) Doktor Falsafah (Sains Aktuari)
Pengajian	Diploma Pengurusan Maklumat Diploma Informatik Perpustakaan



Sains Maklumat	Sarjana Muda Sains Maklumat (Kepujian) Pengurusan Perpustakaan Sarjana Muda Sains Maklumat (Kepujian) Pengurusan Rekod Sarjana Muda Sains Maklumat (Kepujian) Pengurusan Sistem Maklumat Sarjana Muda Sains Maklumat (Kepujian) Pengurusan Kandungan Maklumat
	Sarjana Sains Pengurusan Maklumat Sarjana Sains Pengurusan Pengetahuan Sarjana Sains Perpustakaan Sarjana Sains Pengurusan Rekod dan Dokumen Sarjana Sains Pengurusan Sistem Maklumat Sarjana Sains Maklumat
	Doktor Falsafah Dalam Sains Maklumat

2.5 FUNGSI UTAMA KPPIM

Fungsi utama KPPIM adalah menyedia dan mengendalikan perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran seperti berikut:-

- a) Hal Ehwal Akademik & Antarabangsa
- b) Hal Ehwal Pelajar
- c) Jaringan Industri, Komuniti dan Alumni
- d) Penyelidikan & Inovasi
- e) Pentadbiran

3.0 DEFINISI DAN SINGKATAN

a) Pengurusan Eksekutif KPPIM

Pengurusan Eksutif KPPIM terdiri daripada Penolong Naib Canselor, Dekan-dekan, Ketua Unit Kualiti dan Strategi, Ketua Kewangan dan Ketua Pentadbiran.

b) Pelanggan

Pelanggan boleh dibahagikan kepada empat (4) kategori iaitu:

i. Pelanggan misi:

Ibu bapa/Penjaga, Penaja Pelajar, Kementerian Pendidikan Tinggi, Lembaga Pengarah Universiti, UiTM, Lembaga Jurutera Malaysia dan industri.

ii. Pelanggan proses:

- Pengajaran & pembelajaran: Pelajar yang mengikuti Program di Kolej/cawangan/pusat, pensyarah, pentadbir akademik dan profesional, staf sokongan;
- Penyelidikan, perundingan & pengkomersialan: Pensyarah penyelidik, pegawai penyelidik dan pembantu penyelidik, pentadbir akademik dan profesional, staf sokongan;
- Jaringan industri & masyarakat: staf (akademik dan bukan akademik) dan pelajar yang terlibat dalam aktiviti jaringan industry, masyarakat dan alumni, pentadbir akademik dan profesional, staf sokongan.

 <p>MANUAL KUALITI KOLEJ PENGAJIAN PENGKOMPUTERAN, INFORMATIK DAN MATEMATIK UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA</p>	MK.UiT.M.KPPIM.01 Mukasurat : 6/32
---	--

- iii. Pelanggan dalaman: Staf yang berkhidmat di Kolej.
- iv. Pelanggan luar: Universiti, Industri, Agensi Kerajaan, Masyarakat (komuniti termasuk alumni) dan lain-lain.

c) Produk

i) Pengajaran dan Pembelajaran (PdP)

Produk akhir daripada proses perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran ini adalah graduan, iaitu pelajar yang tamat program. Produk sampingan yang lain termasuklah 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 kendiri, laporan pemeriksa luar dan keputusan peperiksan).

ii) Penyelidikan, pengkomersilan dan perundingan

Produk akhir dari proses penyelidikan ialah hasil penyelidikan dan pensyarah yang berkepakaran di dalam bidang tujuan (*niche*) masing-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, perlesenan harta intelek seperti hakcipta, paten, rekabentuk industri serta syarikat ‘spin-off’ juga turut terhasil.

Produk akhir daripada 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.

iii) Jaringan industri dan masyarakat (komuniti)

Produk akhir daripada 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 KPPIM dengan pihak industri, masyarakat dan alumni.

d) Pengurusan Kanan KPPIM

Pengurusan Kanan KPPIM terdiri daripada Penolong Naib Canselor, Dekan-dekan, Ketua Unit Kualiti dan Strategi, Ketua Kewangan, Ketua Pentadbiran, Ketua-ketua Pusat Pengajian, Ketua Unit Pembangunan Perniagaan, Koordinator Komunikasi Korporat dan Penyelaras Perancangan Strategik Universiti.

e) Staf KPPIM

Sehingga November 2023, Kolej mempunyai staf akademik sebanyak 290 orang dan disokong oleh staf pentadbiran seramai 46 orang. Staf akademik terdiri daripada Profesor, Profesor Madya, Pensyarah Kanan, Pensyarah, Pensyarah Kontrak dan Pensyarah Muda. Staf pentadbiran pula terdiri daripada Timbalan Pendaftar Kanan, Timbalan Pendaftar, Penolong Pendaftar Kanan, Penolong Pendaftar, Pegawai Eksekutif Kanan, Pegawai Eksekutif, Setiausaha Pejabat,



Pembantu Setiausaha Pejabat, Penolong Pegawai Teknologi Maklumat, Juruteknik Komputer Kanan, Kerani Kanan, Kerani, Pembantu Operasi dan Penolong Jurutera.

f) **Wakil Pengurusan KPPIM**

Wakil Pengurusan KPPIM adalah staf yang dilantik oleh Penolong Naib Canselor KPPIM untuk membangun, melaksana, menyenggara dan memastikan penambahbaikan berterusan Sistem Pengurusan Kualiti UiTM selaras dengan skop persijilan serta keperluan ISO 9001:2015.

g) **Pegawai Dokumen**

Pegawai Dokumen adalah terdiri dari Pegawai Dokumen Unit Kualiti dan Strategi yang bertanggungjawab untuk mengurus dan menyelenggara dokumen SPK Kolej mengikut kepada prosedur kawalan dokumen.

h) **Ketua Sistem Audit**

Staf yang dilantik oleh Penolong Naib Canselor bagi membantu Ketua Unit Kualiti dan Strategi memantau dan memastikan Sistem Pengurusan Kualiti (iQMS) dilaksanakan selaras dengan keperluan ISO 9001:2015 dan COPIA.

i) **Singkatan**

BHEA	-	Bahagian Hal Ehwal Akademik
BHEP	-	Bahagian Hal Ehwal Pelajar
ICAN	-	Pejabat Jaringan Industri, Masyarakat & Alumni
ILD	-	Institut Kepimpinan & Pembangunan <i>(Institut of Leadership & Development)</i>
InQKA	-	Institut Kualiti dan Pengembangan Ilmu
RMC	-	Institut Pengurusan Penyelidikan dan Inovasi
ISO	-	<i>International Organization for Standardization</i>
MEU	-	Majlis Eksekutif Universiti
JAKP	-	Jawatankuasa Akademik Kolej Pengajian
JKIQU	-	Jawatankuasa Induk Kualiti Universiti
JKIKU	-	Jawatankuasa Induk Kurikulum Universiti
JKKON	-	Jawatankuasa Ko-Kurikulum
JKI-PbSM	-	Jawatankuasa Induk Pembangunan Sumber Manusia
JPPK	-	Jawatankuasa Penilaian dan Pembangunan Komputer
JTK	-	Jawatankuasa Tetap Kewangan
KSA	-	Ketua Sistem Audit
KPTM	-	Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia
LPU	-	Lembaga Pengarah Universiti
MK	-	Manual Kualiti
MKSP	-	Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan
JKSP	-	Jawatankuasa Kajian Semula Pengurusan
PD	-	Pegawai Dokumen
PhD	-	Ijazah Sarjana Kedoktoran
PK	-	Prosedur Kualiti
PNC	-	Penolong Naib Canselor
SPK	-	Sistem Pengurusan Kualiti
TP	-	Timbalan Pendaftar
UiTM	-	Universiti Teknologi MARA
WP	-	Wakil Pengurusan KPPIM

DOKUMEN TERKAWAL

 <p>MANUAL KUALITI KOLEJ PENGAJIAN PENGKOMPUTERAN, INFORMATIK DAN MATEMATIK UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA</p>	MK.UiT.M.KPPIM.01 Mukasurat : 8/32
---	--

4.0 KONTEKS ORGANISASI

4.1 MEMAHAMI ORGANISASI DAN KONTEKSNYA

KPPIM mengenalpasti isu luaran dan dalaman yang berkaitan dengan matlamat dan halatuju strategik serta yang memberi kesan kepada pencapaian matlamat SPK Kolej melalui perancangan strategik yang dipantau dan dikaji semula dari masa ke semasa.

4.2 MEMAHAMI KEPERLUAN DAN JANGKAAN PIHAK YANG BERKEPENTINGAN

KPPIM mengenalpasti pihak yang berkepentingan seperti yang disebutkan di Seksyen 3.0 (b), 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.

4.3 SKOP SISTEM PENGURUSAN KUALITI

Skop pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti adalah Perkhidmatan Pengajaran dan Pembelajaran di Kolej Pengajian Pengkomputeran, Informatik dan Matematik, Universiti Teknologi MARA, 40450 Shah Alam, Selangor.

Batasan Aplikasi Pelaksanaan ISO 9001 : 2015

KPPIM akan melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti (iQMS) bagi mencapai dasar dan objektif kualiti KPPIM. Walau bagaimanapun, KPPIM tidak menuntut pematuhan kepada keperluan-keperluan ISO 9001:2015 yang berikut:-

8.5.1(f) : Kawalan pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan; validasi dan validasi semula secara berkala, keupayaan untuk mencapai keputusan yang dirancang daripada proses untuk pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan, di mana output yang dihasilkan tidak boleh disahkan oleh pemantauan atau pengukuran berikutnya.

8.5.1(h) : Pelaksanaan pelepasan, penghantaran dan aktiviti selepas penghantaran.

Aktiviti Teras Penyediaan Perkhidmatan Pendidikan Tinggi

KPPIM telah mengambil kira dasar dan perkara-perkara berkaitan yang telah digariskan oleh UiTM dalam menggariskan teras dasar, matlamat dan strategi penyediaan perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran, selain perkara-perkara yang terdapat dalam falsafah, visi,misi dan objektif KPPIM. Terdapat lima fungsi utama KPPIM iaitu :-

- a) Hal Ehwal Akademik & Antarabangsa
- b) Hal Ehwal Pelajar
- c) Jaringan Industri, Komuniti dan Alumni
- d) Penyelidikan & Inovasi
- e) Pentadbiran



4.4 SISTEM PENGURUSAN KUALITI DAN PROSES-PROSESNYA

4.4.1 KEPERLUAN AM

KPPIM mewujud, mendokumen, melaksana, menyenggara dan menambahbaik sistem pengurusan kualiti (iQMS) dan proses yang diperlukan beserta interaksi di antara proses sepetimana keperluan ISO 9001:2015 dan COPIA. KPPIM akan:

- a) Menentukan proses-proses yang perlu ada dalam Sistem Pengurusan Kualiti serta pelaksanaannya secara menyeluruh di KPPIM.
- 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-klausula 6.1 (ISO9001:2015)
- g) Menilai proses dan melaksanakan sebarang perubahan yang diperlukan untuk memastikan proses mencapai matlamat.
- h) Menambahbaik proses dan sistem pengurusan kualiti.(Sila rujuk rajah Pelan Kualiti di Seksyen 8.1.)

Semua proses ini akan diuruskan oleh KPPIM dengan mematuhi keperluan ISO 9001:2015 dan COPIA.Jika sumber dan perkhidmatan luar diperlukan, KPPIM 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.KPPIM telah mengenalpasti bahagian yang terlibat bagi proses yang berkaitan dengan sumber dan perkhidmatan luar adalah:

Bahagian Hal Ehwal Akademik, Bahagian Hal Ehwal Pelajar, Bahagian Jaringan Industri, Komuniti & Alumni, Bahagian Penyelidikan & Inovasi dan Bahagian Pentadbiran.

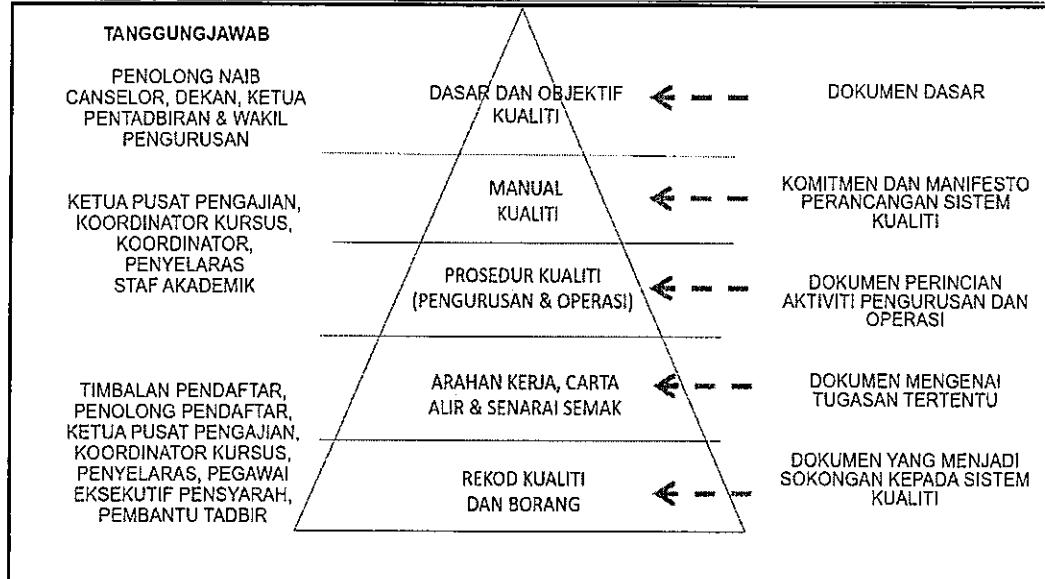
 <p>MANUAL KUALITI KOLEJ PENGAJIAN PENGKOMPUTERAN, INFORMATIK DAN MATEMATIK UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA</p>	MK.UiTMR.KPPIM.01 Mukasurat : 10/32
---	---

- **Proses-Proses Utama**

Di samping itu sebanyak tujuh (7) proses utama dikenal pasti untuk pengoperasian sistem pengurusan kualiti di KPPIM. Jadual berikut menyenaraikan proses-proses utama pengurusan perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran dan pihak yang bertanggungjawab.

Bil	Perkhidmatan	Pihak Bertanggungjawab	Minit/Rekod
1.	Pembangunan Akademik	Dekan HEA&A	LPU, Senat, JKIPA, JKIKU, JK Kecil Kurikulum Kolej, JAN, JAKP, JKKN
2.	Pembangunan Pelajar	Dekan HEP	MEU, JTK
3.	Pemantapan Pengurusan (Perancangan strategik, pengurusan risiko, dan pengurusan aduan maklumbalas pelanggan)	KUKS	Mesyuarat MEU, MKSP, JKIQU Sistem UePMO Daftar Risiko Laporan AMP
4.	Pembangunan Sumber Manusia	Pentadbiran	JKI-PbSM, MSM
5.	Pengurusan Kewangan	Pentadbiran	JTK
6.	Pembangunan Penyelidikan dan Inovasi	Dekan PI	Majlis Penyelidikan Universiti
7.	Pembangunan Perundingan, Perlindungan Harta Intelek dan Pengkomersilan	Dekan ICAN	

Jadual 1: Proses-Proses Utama Pengurusan Perkhidmatan Pengajaran dan Pembelajaran



RAJAH 3: KEPERLUAN DOKUMENTASI

4.4.2 Manual Kualiti

Ianya adalah dokumen utama yang menjelaskan dasar dan perancangan bagi Pengurusan Perkhidmatan Pengajaran dan Pembelajaran KPPIM. Manual ini merupakan sumber rujukan utama bagi Sistem Pengurusan Kualiti (iQMS). Manual ini disokong oleh dokumen-dokumen kualiti berikut:

- Prosedur Kualiti

Prosedur Kualiti adalah dokumen yang menyatakan segala proses pengurusan dan operasi KPPIM. KPPIM hendaklah bertanggungjawab menyediakan melaksanakan prosedur ini secara konsisten dan mengikuti piawaian ISO 9001:2015. Sehubungan itu, KPPIM menggunakan sembilan (9) Prosedur Kualiti, tiga puluh satu (31) Prosedur Kualiti Operasi seperti berikut:

Sembilan (9) Prosedur Kualiti Pengurusan iaitu:

Bil.	Nama Dokumen	No.Dokumen
1	Prosedur Kawalan Dokumen	PK.UiTM.KPPIM(P).01
2	Prosedur Kawalan Rekod	PK.UiTM.KPPIM(P).02
3	Prosedur Audit Dalam	PK.UiTM.KPPIM (P).03
4	Prosedur Aduan dan Maklumbalas Pelanggan	PK.UiTM.KPPIM (P).04
5	Prosedur Tindakan Pembetulan	PK.UiTM.KPPIM (P).05
6	Prosedur Tindakan Pencegahan	PK.UiTM.KPPIM (P).06
7	Prosedur Pengurusan Latihan	PK.UiTM.KPPIM (P).07
8	Prosedur Pengurusan Perolehan	PK.UiTM.KPPIM (P).08
9	Prosedur Penyelenggaraan Ruang dan Peralatan Pembelajaran	PK.UiTM.KPPIM (P).09

 <p>MANUAL KUALITI KOLEJ PENGAJIAN PENGKOMPUTERAN, INFORMATIK DAN MATEMATIK UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA</p>	MK.UiT.M.KPPIM.01
	Mukasurat : 12/32

Tiga puluh satu (31) Prosedur Kualiti Operasi iaitu:

Bil.	Nama Dokumen	No.Dokumen
1	Prosedur Reka Bentuk dan Semakan Kurikulum Program	PK.UiT.M.KPPIM (O).1
2	Prosedur Pengecualian Kredit	PK.UiT.M. KPPIM (O).2
3	Prosedur Penyediaan Fail Kursus	PK.UiT.M. KPPIM (O).3
4	Prosedur Penyediaan Portfolio Pengajaran	PK.UiT.M. KPPIM (O).4
5	Prosedur Penyediaan Jadual Waktu Kuliah	PK.UiT.M. KPPIM (O).5
6	Prosedur Pemantauan Profesionalisma Pensyarah (PRO-PENS)	PK.UiT.M. KPPIM (O).6
7	Prosedur Pengendalian/Penilaian Projek Tahun Akhir Sarjana Muda	PK.UiT.M. KPPIM (O).7
8	Prosedur Pengendalian Latihan Industri	PK.UiT.M. KPPIM (O).8
9	Prosedur Penyediaan Kertas Soalan Peperiksaan Akhir	PK.UiT.M. KPPIM (O).9
10	Prosedur Pengendalian Peperiksaan Akhir	PK.UiT.M. KPPIM (O).10
11	Prosedur Pengurusan Keputusan Peperiksaan Akhir	PK.UiT.M. KPPIM (O).11
12	Prosedur Pengurusan Cadangan Penyelidikan (DRP)	PK.UiT.M. KPPIM (O).12
13	Prosedur Permohonan Geran Penyelidikan	PK.UiT.M. KPPIM (O).13
14	Prosedur Kawalan Produk yang Tidak Memenuhi Spesifikasi	PK.UiT.M. KPPIM (O).14
15	Prosedur Pertandingan Inovasi	PK.UiT.M. KPPIM (O).15
16	Prosedur Operasi Penerbitan	PK.UiT.M. KPPIM (O).16
17	Prosedur Operasi Entiti Kecemerlangan	PK.UiT.M. KPPIM (O).17
18	Prosedur Operasi Perundingan	PK.UiT.M. KPPIM (O).18
19	Prosedur Operasi Pelaporan MyRA	PK.UiT.M. KPPIM (O).19
20	Prosedur Operasi Permohonan Konferensi	PK.UiT.M. KPPIM (O).20
21	Prosedur Memorandum Persefahaman dan Memorandum Perjanjian	PK.UiT.M. KPPIM (O).21
22	Prosedur Operasi Kerjasama Strategik	PK.UiT.M. KPPIM (O).22
23	Prosedur Operasi Ranking Champion	PK.UiT.M. KPPIM (O).23
24	Prosedur Permohonan Etika Penyelidikan	PK.UiT.M. KPPIM (O).24
25	Prosedur Permohonan Trek Penyelidikan	PK.UiT.M. KPPIM (O).25
26	Prosedur Pengendalian Program Mobiliti	PK.UiT.M. KPPIM (O).26
27	Prosedur pengurusan Mesyuarat JTPAP KPPIM	PK.UiT.M. KPPIM (O).27
28	Prosedur Pengurusan Modul Pembangunan Kerjaya	PK.UiT.M. KPPIM (O).28
29	Prosedur Pengurusan Kebajikan Pelajar (Bantuan Kewangan)	PK.UiT.M. KPPIM (O).29
30	Prosedur Pengurusan Kebajikan Pelajar (Kemudahan Kolej)	PK.UiT.M. KPPIM (O).30
31	Prosedur Permohonan Skim Khidmat Pelajar (SKP)	PK.UiT.M. KPPIM (O).31

DOKUMEN SOKONGAN, LUARAN DAN ARAHAN KERJA

Dokumen Sokongan dan Luaran adalah dokumen yang dijadikan bahan rujukan bagi pelaksanaan sesuatu proses. Ia disimpan dan diselenggarakan oleh KPPIM sebagai rujukan dan sokongan kepada Sistem Pengurusan Kualiti.



5.0 KEPIMPINAN

5.1 KEPIMPINAN DAN KOMITMEN

Umum

Pengurusan KPPIM akan sentiasa komited kepada pembangunan dan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti (iQMS) dan sentiasa berusaha secara berterusan untuk menambah baik sistem bagi menjamin keberkesanannya dengan:

- a) Memastikan semua staf KPPIM memahami kepentingan memenuhi keperluan pelanggan, perundangan dan peraturan
- 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 KPPIM
- e) Melaksanakan agenda Kaji Semula Pengurusan
- f) Memastikan sumber dan maklumat yang perlu adalah mencukupi
- g) Mewujudkan kecemerlangan operasi melalui penambahbaikan proses.

Tumpuan kepada Pelanggan

Pengurusan Atasan KPPIM menunjukkan kepimpinan dan komitmen terhadap pelanggan dengan mengenalpasti dan memahami dan menepati keperluan pelanggan, perundangan dan peraturan; memastikan dan menangani risiko dan peluang yang memberi kesan terhadap keakuratan produk dan perkhidmatan serta kebolehan untuk meningkatkan kepuasan hati pelanggan; dan fokus terhadap mempertingkatkan lagi kepuasan pelanggan dikekalkan.

5.2 DASAR KUALITI

KPPIM komited untuk menguruskan universiti secara profesional demi melahirkan graduan bumiputera yang berdaya saing, global dan beretika serta sentiasa memenuhi keperluan pelanggan.

KPPIM sentiasa meningkatkan keberkesanan dan kecekapan sistem pengurusan kualiti melalui penambahbaikan secara berterusan untuk menjadi sebuah universiti terkemuka dunia.

Pengurusan Kanan KPPIM akan memastikan Dasar Kualiti adalah sentiasa:

- a) Bersesuaian dengan tujuan penubuhan KPPIM
- b) Menjadi asas dalam mewujudkan dan menyemak semula objektif kualiti
- c) Mengandungi komitmen untuk memenuhi keperluan yang berkaitan
- d) Mengandungi komitmen Pengurusan KPPIM untuk penambahbaikan sistem pengurusan kualiti secara berterusan

Penyampaian Dasar Kualiti

Dasar Kualiti ini disebarluaskan, difahami dan dilaksanakan oleh keseluruhan warga KPPIM dan dikaji semula untuk memastikan kesesuaianya yang berterusan. Ianya juga dipamerkan di tempat strategik di fakulti, pejabat dan kampus cawangan. Selain itu, ianya juga dimuatnaik di laman web KPPIM supaya dapat dicapai oleh semua pihak berkepentingan yang berkaitan.

5.3 PERANAN ORGANISASI, TANGGUNGJAWAB DAN BIDANG KUASA

Pengurusan Kanan KPPIM mengenal pasti dan memaklumkan tanggungjawab dan bidang kuasa masing-masing kepada semua staf KPPIM melalui carta organisasi serta senarai tugas yang terkini.

 <p>MANUAL KUALITI KOLEJ PENGAJIAN PENGKOMPUTERAN, INFORMATIK DAN MATEMATIK UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA</p>	MK.UiTMR.KPPIM.01 Mukasurat : 14/32
---	---

Pengurusan Kanan kolej akan melantik Dekan (Akademik) sebagai Wakil Pengurusan yang bertanggungjawab mengenai perkara berikut:

- a) Memastikan Sistem Pengurusan Kualiti memenuhi keperluan piawaian antarabangsa
- b) Memastikan proses dapat mengeluarkan hasil seperti yang dirancang
- c) Melaporkan kepada Pengurusan Kanan mengenai prestasi Sistem Pengurusan Kualiti dan juga peluang untuk penambahbaikan
- d) Memastikan staf fokus kepada pelanggan dengan diberi kesedaran mengenai keperluan pelanggan bagi penambahbaikan berterusan Sistem Kualiti
- e) Memastikan integriti sistem pengurusan kualiti dikekalkan apabila perubahan kepada sistem pengurusan kualiti dirancang dan dilaksanakan.

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 diingini serta mencapai penambahbaikan; kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman terhadap kolej telah dikenalpasti melalui analisa ke atas semua perkara tersebut semasa perancangan dan semakan ke atas pelan strategik universiti dilakukan.

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, dinilai dan dikawal untuk memastikan tindakan yang diambil untuk mengawal risiko itu berkesan dan setimpal dengan risiko tersebut.

DOKUMEN RUJUKAN
Panduan Pengurusan Risiko



6.2 OBJEKTIF KUALITI DAN PERANCANGAN UNTUK MENCAPAINYA

KPPIM mewujudkan Objektif Kualiti KPPIM untuk fungsi, tahap dan proses yang berkaitan yang diperlukan untuk sistem pengurusan kualiti berdasarkan perancangan strategik, dasar kualiti, misi dan visi kolej.

Objektif Kualiti KPPIM adalah seperti berikut:

- 1) Mencapai enrolmen 10000 pelajar menjelang 2025. 60% pelajar yang memperolehi 5A di peringkat SPM mendaftar bersama KPPIM.
- 2) Memastikan 100% kurikulum melalui proses semakan sekurang-kurangnya sekali dalam tempoh 3 – 5 tahun.
Memastikan jumlah bilangan program yang mendapat pengiktirafan daripada badan-badan profesional tempatan dan antarabangsa menjelang 2025 sepetimana pecahan berikut:
 - i. Tempatan: 17 program
 - ii. Antarabangsa: 4 program
- 3) Memastikan peningkatan peratusan pelajar bergraduat dalam tempoh yang ditetapkan (GOT) menjelang 2025 mengikut peringkat pengajian berikut:
 - 90% pelajar sepenuh masa Diploma dan Sarjana Muda
 - 90% pelajar Sarjana (Kerja Kursus)
 - 15 % pelajar Sarjana (Penyelidikan) dan
 - 20 % pelajar PhD

Peratusan graduan yang bergraduat dengan CGPA 3.5 dan ke atas:

- 25% Graduan peringkat Diploma dan Sarjana Muda
- 90 % Graduan Sarjana (Kerja Kursus)

- 4) Memastikan sekurang-kurangnya 15 graduan PhD menjelang 2025
 - a) Memastikan sekurang-kurangnya 1% pelajar PhD dari luar negara bergraduat bersama KPPIM menjelang 2025.
- 5) Memastikan kadar kebolehpasaran siswazah melebihi:
 - Diploma = 90%
 - Sarjana Muda = 90%
 - Graduan Usahawan = 5%
- 6) Memastikan bilangan penerbitan berindeks mencapai 2,400 menjelang 2025
Peningkatan sebanyak 80 penerbitan berindeks Q1 menjelang 2025.
- 7) Memastikan nilai geran penyelidikan mencapai RM14 Million menjelang 2025.
- 8) Memastikan kecemerlangan dalam pemindahan ilmu dengan pengkomersilan 1 produk hasil penyelidikan menjelang 2025.
 - a) Memastikan kecemerlangan dalam pemindahan ilmu melalui pengkomersilan produk hasil penyelidikan dan perundingan kepakaran dengan jumlah nilai RM1.5 juta menjelang 2025.
- 9) Memastikan 60% pensyarah adalah berkelayakan PhD menjelang 2025.

 <p>MANUAL KUALITI KOLEJ PENGAJIAN PENGKOMPUTERAN, INFORMATIK DAN MATEMATIK UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA</p>	MK.UiT.M.KPPIM.01 Mukasurat : 16/32
---	---

Objektif Kualiti KPPIM diperinci dan disebarluaskan kepada semua pusat tanggungjawab serta disemak dan dikemaskini setiap tahun. 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.

Setiap tahun, kesemua objektif kualiti disemak pencapaianannya dan sekiranya tidak dicapai justifikasi diberikan.

Objektif-objektif ini akan dibandingkan dan diukur berbanduan sasaran-sasaran strategi yang ditetapkan dalam Perancangan Strategik 2025, Universiti Teknologi MARA.

DOKUMEN RUJUKAN

Buku Perancangan & Pelaksanaan, Strategik UiTM 2025, Universiti Teknologi MARA

6.3 PERANCANGAN PERUBAHAN

Perancangan Sistem Pengurusan Kualiti

KPPIM 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 keatas sistem pengurusan kualiti.
- c) Kewujudan sumber untuk menangani perubahan
- d) Pembahagian semula tanggungjawab dan bidang kuasa

7.0 SOKONGAN

7.1 PENYEDIAAN SUMBER-SUMBER

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

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

7.1.2 Sumber Manusia

KPPIM 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.



7.1.3 Infrastruktur

KPPIM 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) Penyenggaraan berkala ke atas perkara (a), (b) dan (c) di atas bagi memastikan ia sentiasa sedia untuk diguna pakai bagi tujuan pengurusan korporat KPPIM untuk kepuasan hati pelanggan.

DOKUMEN RUJUKAN

SPK Pengurusan Fasiliti

MPK Pejabat Infostruktur

SPK Pejabat Pendaftar

7.1.4 Persekutaran Kerja

KPPIM memastikan dan menyediakan persekitaran kerja yang kondusif dan selesa yang mengutamakan budaya kualiti dan etika kerja yang baik. Pengurusan KPPIM memastikan pengurusan dan penyenggaraan 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.
- e) Kebersihan ruang.
- f) Interaksi sosial.
- g) Kemudahan pekerja.

DOKUMEN RUJUKAN

SPK Pengurusan Fasiliti

7.1.5 Pemantauan dan Pengukuran Sumber

Kawalan Peralatan Bagi Pemantauan Dan Pengukuran

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

DOKUMEN TERKAWAL

 <p>MANUAL KUALITI KOLEJ PENGAJIAN PENGKOMPUTERAN, INFORMATIK DAN MATEMATIK UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA</p>	MK.UiT.M.KPPIM.01 Mukasurat : 18/32
---	---

7.1.6 Pengetahuan Organisasi

KPPIM 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 UiTM 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, KPPIM akan:

- a) Mengenalpasti kompetensi yang diperlukan oleh staf untuk melakukan kerjaya 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 pengalaman. Semua staf diberi latihan dalam bidang penghusus yang diperlukan. Staf yang terlibat dalam penghususan 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; dan
- d) Mengemas kini dan menyimpan rekod latihan, kompetensi dan pengalaman staf yang terlibat.

DOKUMEN RUJUKAN

Pekeliling Perkhidmatan Bil. 6 tahun 2005

Pekeliling Naib Canselor Bil. 1/2010

Pekeliling Jabatan Perkhidmatan Awam Ruj. JPA(I)S.175/4/1-1 Klt .22 (38) bertarikh 29 Februari 2016

Pekeliling Naib Canselor Bil. 4/2017

7.3 KESEDARAN

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



7.4 KOMUNIKASI DALAMAN

KPPIM memastikan sistem komunikasi dalaman yang berkesan diwujudkan melalui:

- Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif KPPIM
- Jawatankuasa Akademik Kolej Pengajian (JAKP)
- Mesyuarat Staf Akademik Kolej
- Sesi Taklimat
- Notis Papan Kenyataan
- Pekeliling Kolej
- Perbincangan Kumpulan Whatsapp
- Sistem Aduan dan Maklumbalas Pelanggan
- Surat menyurat
- E-mel

DOKUMEN RUJUKAN

Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif KPPIM

Fail Mesyuarat Jawatankuasa Akademik Kolej Pengajian (JAKP) Fail Mesyuarat Jawatankuasa Sumber Manusia

Fail Mesyuarat Akademik lain

Fail Pekeliling Fakulti

Dasar Jaminan dan Pengukuhan Kualiti, UiTM 2014

Dasar Laman Web UiTM

Dasar Media Sosial UiTM

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:

- a) Kelulusan dokumen sebelum diedarkan;
- b) Mengkaji semula dan mengemas kini di mana perlu serta meluluskannya;
- c) Memastikan perubahan dan status dokumen terkini dikenal pasti;
- d) Memastikan versi dokumen terkini yang berkaitan boleh dirujuk bila diperlukan;
- e) Memastikan dokumen dapat dirujuk dan dikenal pasti pada bila-bila masa;
- f) Memastikan dokumen luaran yang ditentukan keperluannya oleh Pengurusan KPPIM bagi perancangan dan operasi sistem pengurusan kualiti harus dikenal pasti dan pengedarannya dikawal;
- g) 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 pengenalan seperti tajuk, tarikh dan nombor rujukan serta disemak dan diluluskan sebelum dikeluarkan/digunakan.

DOKUMEN TERKAWAL



7.5.3 KAWALAN REKOD

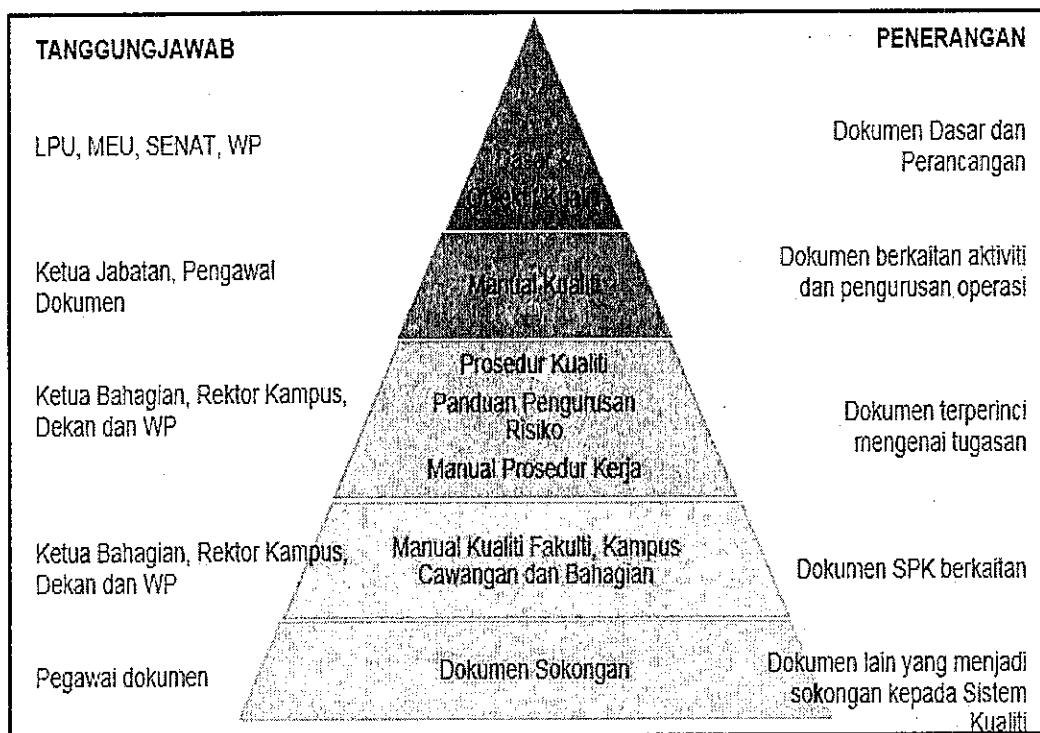
KPPIM akan menyedia dan menyelenggara Prosedur Kawalan Rekod sebagai bukti nyata pematuhan kepada syarat-syarat dan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti. Satu Senarai Induk Rekod disediakan untuk memudahkan pengesanan dan penyelenggaraan rekod KPPIM. Satu sistem kod rujukan akan ditentukan menurut kategori rekod. Semua Rekod Kualiti disimpan dengan selamat supaya mudah dikenalpasti dan dirujuk. Jika disimpan secara elektronik, satu sistem sokongan (back-up) bagi storan rekod elektronik berkenaan akan diadakan. Rekod Kualiti berkenaan hendaklah disimpan secara sistematik untuk rujukan semula mengikut jenis dokumen dan jadual simpanan yang ditetapkan sebelum dilupuskan mengikut kaedah yang ditetapkan oleh Pengurusan KPPIM.

DOKUMEN RUJUKAN

- Prosedur Kawalan Dokumen
- Prosedur Kawalan Rekod

KPPIM akan mendokumentenkan Sistem Pengurusan Kualiti untuk Pengurusan KPPIM bagi memastikan semua kehendak pelanggan dikenal pasti, difahami dan dipenuhi.

Struktur Dokumentasi Sistem Pengurusan Kualiti tersebut adalah berdasarkan kepada Rajah 4.



RAJAH 4: STRUKTUR DOKUMENTASI ISO 9001:2015 UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA

Sistem Pengurusan Kualiti KPPIM diwujudkan bagi memastikan satu Sistem Pengurusan Kualiti dapat dibentuk dan dilaksana dengan cekap, tepat dan berkesan berpandukan kepada Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti yang ditetapkan dalam Seksyen 5.2 dan 6.2 Manual Kualiti ini.



8.0 OPERASI

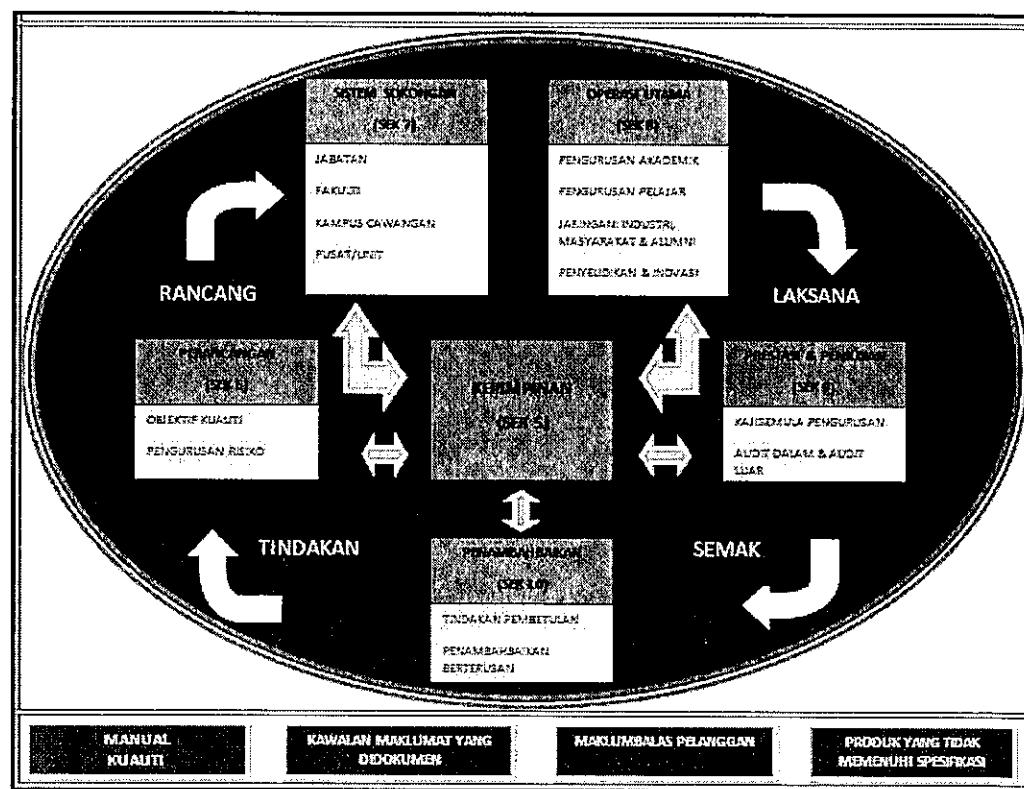
8.1 PERANCANGAN OPERASI DAN KAWALAN BAGI PENZAHIRAN PRODUK

Pengurusan KPPIM merancang dan mewujudkan proses-proses yang didokumenkan bagi memastikan keperluan-keperluan pelanggan sentiasa dipenuhi secara konsisten.

Bagi menzahirkan produk yang diperlukan oleh pelanggan, Pengurusan KPPIM akan menentukan pendekatan proses bagi pengurusan kualiti seperti berikut:

- a) Objektif dan keperluan kualiti bagi membangunkan produk yang mencerminkan kualiti produk KPPIM;
- b) Keperluan untuk menentukan proses yang terlibat, dokumen kualiti serta penyediaan maklumat dan sumber-sumber pengurusan kualiti KPPIM;
- c) Keperluan aktiviti verifikasi, pemantauan, pemeriksaan, pengukuran dan pengujian serta kriteria bagi menentukan produk memenuhi keperluan yangditetapkan; dan
- d) Rekod yang diperlukan sebagai bukti pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti KPPIM dalam memenuhi keperluan pelanggan.

Proses yang terlibat di dalam penzahiran produk ditunjukkan secara ringkas dengan merujuk kepada Pelan Kualiti seperti berikut:



RAJAH 5: PELAN KUALITI: PERKHIDMATAN PENGAJIAN DAN PEMBELAJARAN KPPIM



8.2 KEPERLUAN UNTUK PRODUK DAN PERKHIDMATAN

8.2.1 Komunikasi Dengan Pelanggan

KPPIM akan menentu dan melaksanakan cara komunikasi yang terancang dan berkesan dengan pelanggan mengenai:

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

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 web
- Kaunter perkhidmatan
- Papan Kenyataan

8.2.2 Menentukan Keperluan yang Berkaitan dengan Produk dan Perkhidmatan

Pengurusan KPPIM akan menentukan:

- a) Keperluan yang dikehendaki oleh pelanggan termasuk keperluan aktiviti semasadan 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 KPPIM.

Keperluan-keperluan pelanggan yang berkaitan dengan pengurusan kualiti KPPIM merangkumi perkara berikut:

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



8.2.3 Semakan Keperluan yang Berkaitan dengan Produk dan Perkhidmatan

KPPIM 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 KPPIM membuat komitmen untuk membekalkan produk dan perkhidmatan kepada pelanggan, dan akan memastikan bahawa:-

- a) Keperluan produk dikenal pasti.
- b) Sebarang perubahan kepada keperluan yang telah dinyatakan, diambil tindakan pembetulan dan diatasi.
- c) Pengurusan berupaya untuk memenuhi keperluan-keperluan yang dinyatakan.

Keputusan semakan semula dan tindakan-tindakan seterusnya akan direkodkan (lihat 7.5.3).

Keperluan produk yang dinyatakan oleh pelanggan secara lisan hendaklah disahkan sebelum KPPIM bersetuju untuk memenuhi keperluan tersebut. Jika berlaku sebarang perubahan kepada keperluan pelanggan, KPPIM akan memastikan semua dokumen yang berkaitan dipinda sewajarnya dan semua staf yang terlibat dimaklumkan tentang perubahan-perubahan yang telah dibuat.

8.3 REKA BENTUK DAN PEMBANGUNAN PRODUK

8.3.1 Umum

Klaus ini hanya diguna pakai untuk mereka bentuk dan membangunkan program akademik pengajian tinggi.

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

KPPIM akan merancang dan mengawal aktiviti mereka bentuk dan pembangunan program yang ditawarkan. KPPIM hendaklah menentukan semasa merancang reka bentuk dan pembangunan program perkara berikut:

- a) Fakulti terlibat secara langsung dalam aktiviti mereka bentuk dan pembangunan program berdasarkan garis panduan COPPA/Badan Profesional, *program standard*, BHEA dan Kementerian Pengajian Tinggi.
- b) Fakulti terlibat secara langsung dalam aktiviti mereka bentuk dan pembangunan cadangan aktiviti berdasarkan garis panduan ICAN dan RMC.
- c) Fakulti terlibat secara langsung dalam aktiviti mereka bentuk dan pembangunan cadangan penyelidikan berdasarkan garis panduan RMC.
- d) Program akademik yang dibentuk dan dibangun menggunakan COPPA/Badan Professional disemak oleh panel penilai yang dilantik dan dibentang di JKPPP sebelum dibawa untuk kelulusan Senat.
- e) Senat akan menyemak dan membuat pengesahan yang diperlukan dalam aktiviti mereka bentuk dan membangunkan program.
- f) LPU akan memperakukan program sebelum dibawa ke JPT untuk kelulusan penawaran program dan pemakluman kepada pihak MQA untuk penyenaraian program.

BHEA/ICAN/P&I akan mengurus fasa-fasa reka bentuk dan pembangunan program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti bagi memastikan keberkesanan komunikasi dan pengagihan tanggungjawab yang jelas seperti yang dinyatakan dalam garis panduan berkaitan.

 <p>MANUAL KUALITI KOLEJ PENGAJIAN PENGKOMPUTERAN, INFORMATIK DAN MATEMATIK UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA</p>	MK.UiTM.KPPIM.01 Mukasurat : 24/32
---	---

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.

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

Input bagi keperluan program/ cadangan penyelidikan/ cadangan aktiviti akan ditentukan dan rekod-rekod mengenainya disenggarakan. Input ditentukan berdasarkan garis panduan yang meliputi:

- a) Tujuan;
- b) Maklumat mengenai reka bentuk seumpamanya yang telah ada sebelumnya, jika berkaitan;
- c) Keperluan undang-undang dan peraturan yang berkuat kuasa;
- d) Keperluan-keperluan penting yang lain untuk aktiviti mereka bentuk dan pembangunan program/ cadangan penyelidikan/ cadangan 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.

DOKUMEN RUJUKAN

Garis Panduan Akademik (naskah terkini)

Panduan Standard Program Peringkat Sarjana Muda (Bil. 1 Vol. 1)

Kod Amalan Akreditasi Program (COPPA) <http://www.mqa.gov.my>

Kod Amalan Audit Institusi (COPIA) <http://www.mqa.gov.my>

Pembangunan Program (ICAN) <http://icn.uitm.edu.my/>

Cadangan Penyelidikan/ Aktiviti (RMC) <http://rmc.uitm.edu.my/>

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 kolej 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.

HEA/P&I/ICAN akan menyemak reka bentuk dan pembangunan program/ cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti seperti yang dinyatakan dalam garis panduan sedia ada. Rekod hasil semakan dan tindakan pembetulan yang diambil akan disimpan dan disenggarakan (lihat 7.5).

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.

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.

DOKUMEN TERKAWAL

 <p>MANUAL KUALITI KOLEJ PENGAJIAN PENGKOMPUTERAN, INFORMATIK DAN MATEMATIK UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA</p>	MK.UiT.M.KPPIM.01 Mukasurat : 25/32
---	---

Mengikut kesesuaian, validasi akan dibuat sebelum program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti disampaikan kepada pelanggan. Rekod hasil 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/ adangan aktiviti serta akan diluluskan sebelum diguna pakai/dijalankan. Output tersebut hendaklah:

- a) Memenuhi kehendak input reka bentuk dan pembangunan program/ cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti;
- b) Menyediakan maklumat untuk aktiviti perolehan, penghasilan dan penyampaian program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti;
- c) Mengandungi atau merujuk kepada kriteria yang membolehkan program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti yang disampaikan memenuhi keperluan yang ditetapkan; dan
- d) 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 KPPIM sebelum dimajukan.

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).

8.4 KAWALAN TERHADAP PROSES LUARAN YANG DIBEKALKAN, PRODUK DAN PERKHIDMATAN

8.4.1 Umum

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

Pengurusan KPPIM akan menilai dan memilih pembekal berdasarkan keupayaan mereka membekalkan bahan yang memenuhi keperluan yang telah ditetapkan oleh UiTM. 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

Pengurusan KPPIM akan menentukan dan melaksanakan pemeriksaan ke atas bekalan yang diperoleh untuk memastikan ia memenuhi keperluan perolehan yang ditetapkan. Sekiranya KPPIM 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

Prosedur Pengurusan Perolehan

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:

- a) Keperluan untuk proses-proses, produk dan perkhidmatan yang akan disediakan;
- b) Keperluan kelayakan staf yang terlibat;
- c) Keperluan Sistem Pengurusan Kualiti; dan
- d) Harga dan bayaran perkhidmatan yang ditawarkan.

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

8.5 PENGELOUARAN DAN PENYEDIAAN PERKHIDMATAN

8.5.1 Kawalan Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan

KPPIM 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.

 <p>MANUAL KUALITI KOLEJ PENGAJIAN PENGKOMPUTERAN, INFORMATIK DAN MATEMATIK UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA</p>	MK.UiT.M.KPPIM.01 Mukasurat : 27/32
---	---

DOKUMEN RUJUKAN

Garis Panduan Akademik (naskah terkini)
Buku Peraturan Akademik (naskah terkini)
Pekeliling Naib Canselor
Pekeliling Bendahari
Pekeliling Pendaftar
MPK KPPIM
Perkeliling Pejabat Jaringan Industri, Komuniti dan Alumni
Pekeliling Institut Pengurusan Penyelidikan dan Inovasi

8.5.2 Identifikasi dan Kemudahkesanan

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

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

DOKUMEN RUJUKAN

Prosedur Kawalan Rekod
Sistem Pengurusan Maklumat Pelajar
Sistem Pengurusan Maklumat Sumber Manusia

8.5.3 Harta Hak Milik Pelanggan atau Pembekal Luar

KPPIM bertanggungjawab untuk menjaga harta hak milik pelanggan atau pembekal luar semasa ianya berada di bawah kawalan KPPIM. KPPIM 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

KPPIM 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.

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

DOKUMEN RUJUKAN

Prosedur Kawalan Dokumen
Prosedur Kawalan Rekod

 <p>MANUAL KUALITI KOLEJ PENGAJIAN PENGKOMPUTERAN, INFORMATIK DAN MATEMATIK UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA</p>	MK.UiTM.KPPIM.01 Mukasurat : 28/32
---	---

8.5.6 Kawalan Perubahan

KPPIM menyemak dan mengawal perubahan untuk penzahiran produk setakat yang perlu untuk memastikan pematuhan berterusan dengan keperluan. KPPIM 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

KPPIM akan 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
- d) Memenuhi piawaian yang ditetapkan oleh Agensi Kelayakan Malaysia (MQA)(COPPA dan COPIA)

8.7 KAWALAN PRODUK YANG TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI

Pengurusan Atasan KPPIM 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.

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, Pengurusan Atasan KPPIM akan mengambil tindakan yang bersesuaian ke atas kesan yang berlaku daripada penggunaannya atau jangkaan terhadap kesan yang akan berlaku.

DOKUMEN RUJUKAN

Prosedur Kawalan Produk Yang Tidak Memenuhi Spesifikasi.

 <p>MANUAL KUALITI KOLEJ PENGAJIAN PENGCOMPUTERAN, INFORMATIK DAN MATEMATIK UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA</p>	MK.UiT.M.KPPIM.01 Mukasurat : 29/32
---	---

9.0 PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENAMBAHBAIKAN SISTEM PENGURUSAN

9.1 PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN

9.1.1 Umum

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

KPPIM merancang, mewujud 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 melaksanakan penambahbaikan yang berterusan serta peningkatan dalam sistem pengurusan kualiti.

9.1.2 Kepuasan Hati Pelanggan

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

DOKUMEN RUJUKAN

Prosedur Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan
Prosedur Aduan dan Maklumbalas Pelanggan

9.1.3 Analisis Data dan Penilaian

KPPIM mengenalpasti, mengumpul dan menganalisis data yang bersetujuan untuk menunjukkan kesesuaian dan keberkesanannya sistem 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 keberkesanannya sistem pengurusan kualiti;
- d) Samada perancangan telah dilakukan dengan berkesan;
- e) Keberkesanannya tindakan yang diambil untuk menangani risiko dan peluang;
- f) Prestasi pembekal luar (lihat 8.4);
- g) Keperluan bagi penambahbaikan kepada sistem pengurusan kualiti.

DOKUMEN TERKAWAL

 <p>MANUAL KUALITI KOLEJ PENGAJIAN PENGKOMPUTERAN, INFORMATIK DAN MATEMATIK UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA</p>	MK.UiT.M.KPPIM.01 Mukasurat : 30/32
---	---

9.2 AUDIT DALAM

KPPIM 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) seperti mana dalam keperluan-keperluan sistem pengurusan kualiti dan keperluan- keperluan piawaian ISO 9001:2015
- b) Sedang dilaksana dan disenggarakan secara berkesan.

Program audit 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 audit akan ditentukan.

Pemilihan Auditor Dalaman dan auditan yang dijalankan tidak dipengaruhi dan objektif. Auditor Dalaman tidak akan mengaudit kerja sendiri.

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.

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

DOKUMEN RUJUKAN

Prosedur Audit Dalam

9.3 KAJI SEMULA PENGURUSAN

9.3.1 Umum

Pengurusan Atasan KPPIM mengkaji semula Sistem Pengurusan Kualiti KPPIM secara berkala menerusi Mesyuarat Eksekutif Universiti (MEU), atau lain-lain mesyuarat yang setara dan melibatkan pengurusan atasan KPPIM untuk memastikan ianya sesuai, berkesan dan sejajar dengan hala tuju strategik organisasi.

Mesyuarat Eksekutif KPPIM telah mengarahkan supaya satu Jawatankuasa Kajian Semula Pengurusan (JKSP) ditubuhkan untuk membantu Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) dengan meneliti semua laporan berkaitan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) dan membuat rumusan kepada Wakil Pengurusan (WP) yang akan dibentangkannya dalam MKSP yang diadakan sekurang-kurangnya sekali setahun.

JKSP dipengerusikan oleh PNC KPPIM dan keanggotaan ahlinya adalah seperti berikut:

- | | |
|-------------|--|
| Pengerusi : | Penolong Naib Canselor (Kolej Pengajian) |
| Ahli : | Dekan (Akademik dan Antarabangsa) merangkap Wakil Pengurusan
Dekan (Hal Ehwal Pelajar)
Dekan (Penyelidikan dan Inovasi)
Dekan (Jaringan Industri, Komuniti dan Alumni)
Ketua Unit Kualiti dan Strategik
Ketua Pentadbiran
Ketua Kewangan |

DOKUMEN TERKAWAL

 <p>MANUAL KUALITI KOLEJ PENGAJIAN PENGKOMPUTERAN, INFORMATIK DAN MATEMATIK UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA</p>	MK.UiTMR.KPPIM.01 Mukasurat : 31/32
---	---

Ketua Pengajian
Ketua Sistem Audit
Turut Hadir : Penyelaras Strategik dan Penarafan/Penyelaras Strategik dan Transformasi
Universiti (PSTU)
Penyelaras Inovasi dan Kecemerlangan
Penyelaras Pengurusan Risiko
Koordinator Korporat
Pemegang Prosedur Kualiti
Setiausaha : Pegawai Gred 29 dan ke atas, Unit Kualiti dan Strategik
Sekretariat : Unit Kualiti dan Strategik

Pengerusi dan ahli-ahli JKSP akan dilantik oleh TNC KPPIM. Jika ahli yang dilantik tidak dapat menghadiri mesyuarat, wakil yang berkelayakan mestilah hadir bagi ahli yang tidak hadir. JKSP akan mengadakan mesyuarat sekurang-kurangnya 1 kali setahun sebelum MKSP dijalankan.

9.3.2 Input Kaji Semula Pengurusan

Kajian semula pengurusan ini akan meliputi:

- a) Status tindakan dari kajian pengurusan yang terdahulu;
- b) Perubahan dalam isu-isu luaran dan dalaman yang berkaitan dengan sistem pengurusan kualiti;
- c) Maklumat mengenai prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti;
- d) Kepuasan Pelanggan dan maklumbalas dari pihak yang berminat dan berkaitan;
- e) Pencapaian Objektif Kualiti
- f) Prestasi proses dan keakuratan produk dan perkhidmatan
- g) Ketidakpatuhan dan Tindakan Pembetulan
- h) Keputusan pemantauan dan pengukuran
- i) Laporan Penemuan Hasil Audit Dalam
- j) Kecukupan sumber
- k) Keberkesanan tindakan yang diambil untuk menangani risiko dan peluang (lihat 6.1)
- l) Peluang untuk penambahbaikan

9.3.3 Output Kaji Semula Pengurusan

Hasil Kaji Semula ini akan meliputi keputusan dan tindakan yang merangkum perkara berikut :-

- a) Peluang penambahbaikan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti KPPIM dan keberkesanan proses yang terlibat.
- b) Penambahbaikan produk atau perkhidmatan berkaitan dengan keperluan pelanggan.
- c) Keperluan sumber meliputi aspek perancangan sumber manusia dan pembangunan fizikal.

Semua dokumen Kaji Semula Pengurusan akan direkodkan, disimpan oleh Pegawai Dokumen bagi pihak WP untuk memudahkan rujukan.

DOKUMEN RUJUKAN

- Prosedur Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan
- Prosedur Kawalan Produk yang Tidak Memenuhi Spesifikasi
- Prosedur Tindakan Pembetulan
- Panduan Pengurusan Risiko



10.0 PENAMBAHBAIKAN

10.1 Penambahbaikan Berterusan

Pengurusan Kanan KPPIM hendaklah sentiasa menambahbaik keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti melalui penggunaan Dasar Kualiti, Objektif Kualiti, Hasil Audit Dalam, Analisa Data, Tindakan Pembetulan, Tindakan Pencegahan dan Kaji Semula Pengurusan.

10.2 Tindakan Pembetulan

Pengurusan Kanan KPPIM hendaklah mengambil tindakan pembetulan untuk menghapuskan punca Ketidakakuruan proses dan produk bagi memastikan ianya tidak berulang. Pengurusan Kanan PTJ hendaklah mewujudkan prosedur bagi memastikan tindakan pembetulan dilaksanakan berdasarkan kepada perkara berikut:

- a) Ketidakpatuhan Yang Dikesan Melalui Penemuan Hasil Audit Dan Maklumbalas Pelanggan
- b) Punca-Punca Ketidakpatuhan
- c) Menilai Keperluan Tindakan Bagi Memastikan Ketidakpatuhan Tidakberulang
- d) Mengenalpasti Dan Melaksanakan Tindakan Yang Diperlukan
- e) Merekod Semua Keputusan Yang Berkaitan Dengan Tindakan Yang Telah Diambil
- f) Kaji Semula Keberkesanan Tindakan Pembetulan Yang Telah Dilaksanakan.

10.3 Tindakan Pencegahan

Pengurusan Atasan KPPIM hendaklah menentukan tindakan yang sesuai untuk menghapuskan punca kemungkinan berlakunya sesuatu ketidakpatuhan atau permasalahan. Tindakan pencegahan hendaklah dilaksanakan berpandukan antara lain kepada Laporan Penemuan Hasil Audit, Analisa Aduan dan Maklumbalas Pelanggan serta pandangan Pemeriksa Luar dan industri Pengurusan Atasan KPPIM hendaklah mendokumenkan prosedur tindakan pencegahan untuk mengenalpasti keperluan bagi perkara-perkara berikut:

- a) Kemungkinan berlakunya sesuatu permasalahan/ketidakpatuhan serta punca-puncanya
- b) Menilai keperluan untuk menghalang kemungkinan berlakunya sesuatu permasalahan
- c) Mengenalpasti, merancang dan melaksanakan tindakan pencegahan yang diperlukan
- d) Merekod semua keputusan berkaitan dengan tindakan pencegahan yang telah diambil
- e) Mengkaji semula keberkesanan tindakan pencegahan yang telah dilaksanakan

DOKUMEN RUJUKAN

- Prosedur Tindakan Pembetulan
- Prosedur Tindakan Pencegahan

- Dokumen Tamat -