Bengkel Pengukuhan Kompetensi Auditor Dalam UiTM

"PENULISAN DAN PEMBANGUNAN MANUAL KUALITI,
PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN DAN PROSEDUR KUALITI OPERASI”

7 Mac 2024 | 2.30 petang
Platform: Zoom Meeting

Menyerlahkan Potensi
Membentuk Masa Hadapan

SESI PERKONGSIAN
KETUA SISTEM AUDIT KORPORAT (KSA)

Kartina Alauddin

UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA

Menyerlahkan Potensi
Membentuk Masa Hadapan

SISTEM PENGURUSAN KUALITI (SPK)

- Satu **sistem yang formal** – semua proses, tatacara kerja dan tanggungjawab untuk mencapai polisi kualiti dan objektif kualiti.

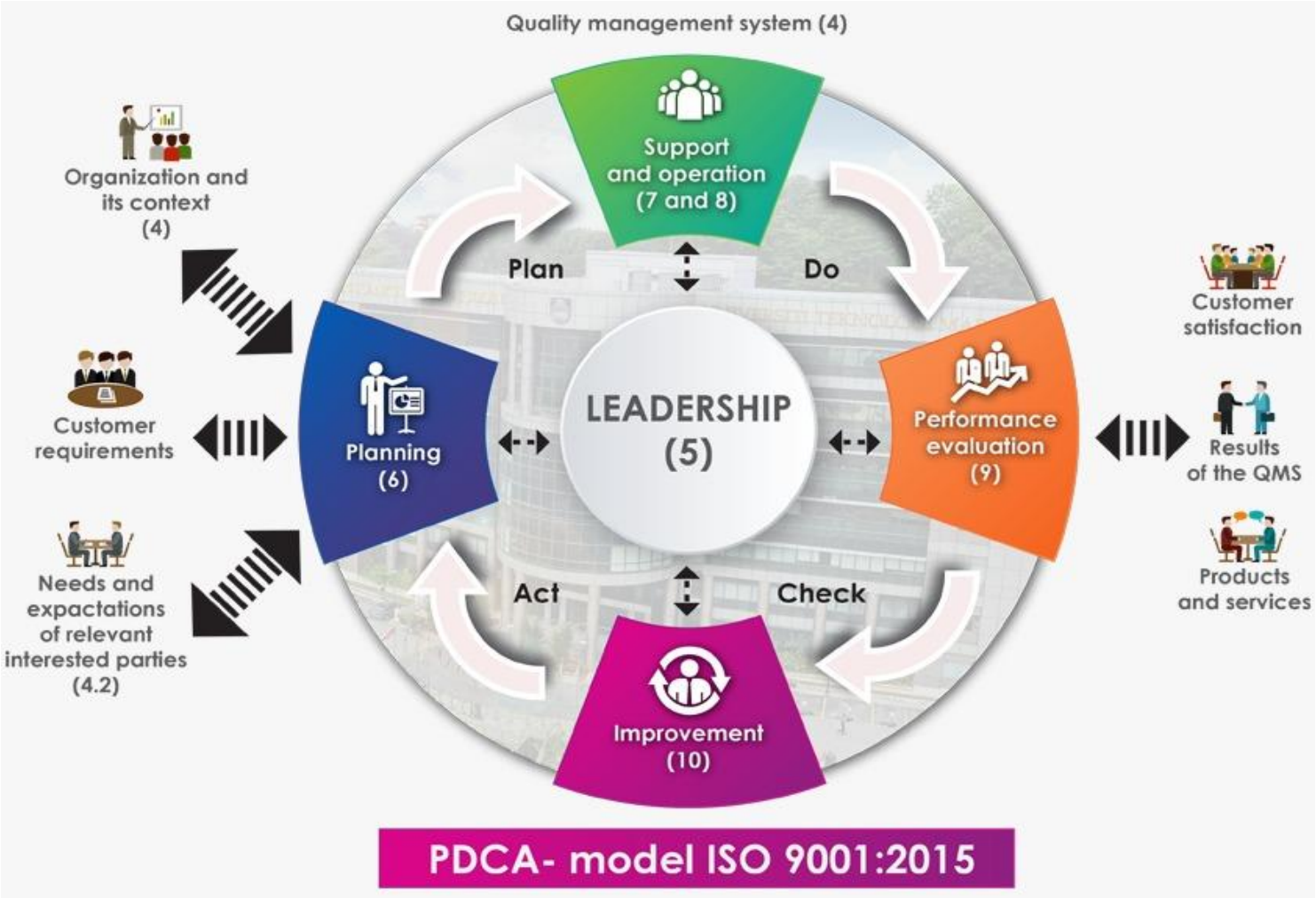
- Sistem Pengurusan Kualiti membantu untuk **mengkoordinasi** dan memberikan arah panduan kepada **aktiviti-aktiviti organisasi untuk mencapai keperluan pelanggan dan perundangan.**

- SPK ini harus mematuhi kepada kriteria yang dinyatakan di dalam piawaian **ISO 9001:2015**.

- Implementasi SPK di dalam sesebuah organisasi mampu **meningkatkan keberkesanan** dan **kecekapan perkhidmatan secara berterusan**.

ISO9001:2015

PDCA MODEL ISO 9001:2015



MANUAL KUALITI (MK)

- Dokumen yang memperincikan keperluan **Sistem Pengurusan Kualiti di PTJ** bagi memastikan pengurusan memenuhi/mematuhi piawaian standard ISO 9001:2015.

- Dasar Jaminan dan Pengukuhan Kualiti/Quality Assurance and Enhancement Policy **(QAEP) Ver. 2, 2019** menyatakan bahawa **semua PTJ perlu membangunkan, menyenggara dan menambahbaik Sistem Pengurusan Kualiti yang terdiri daripada Manual Kualiti** atau dokumen yang **menjelaskan keseluruhan struktur Sistem Pengurusan Kualiti serta proses yang terlibat bagi mencapai objektif/keperluan pelanggan/pihak berkepentingan.**

- Merujuk kepada **Klausa 4.4.2** ada dinyatakan bahawa organisasi hendaklah:

  a) menyelenggara maklumat didokumentasikan (bagi menyokong operasi proses)

  b) menyimpan maklumat didokumentasikan supaya mempunyai keyakinan bahawa proses dijalankan seperti yang dirancang"

MANUAL KUALITI (MK)

Kepentingan Manual Kualiti

- Menerangkan **budaya dan pelaksanaan kualiti** yang diamalkan di PTJ melalui dokumentasi.
- Dokumen **rujukan utama bagi tujuan penilaian audit dalam** dan penilaian luar iQMS.
- Memastikan **keseragaman aktiviti dan proses** kerja di PTJ.
- Kita mematuhi keperluan standard ISO dalam menyampaikan **perkhidmatan kepada pelanggan**.

PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN

- **Prosedur Kualiti Pengurusan** adalah dokumen yang menyatakan proses menguruskan Sistem Pengurusan Kualiti di PTJ. Prosedur ini juga dikenali sebagai **prosedur wajib** bagi memastikan pematuhan terhadap piawaian standard ISO.

- Di peringkat UiTM terdapat enam **(6) Prosedur Kualiti** dan satu **(1) Panduan Pengurusan Risiko**

1. Prosedur Kawalan Dokumen
2. Prosedur Kawalan Rekod
3. Prosedur Audit Dalam
4. Prosedur Kawalan Produk yang Tidak Memenuhi Spesifikasi
5. Prosedur Tindakan Pembetulan
6. Prosedur Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP)

- Panduan Pengurusan Risiko

PROSEDUR KUALITI OPERASI

Prosedur Kualiti Operasi adalah menjurus kepada dokumen yang mengandungi **prosedur skop penyampaian perkhidmatan** di dalam Sistem Pengurusan Kualiti.

Prosedur ini juga **merupakan proses kerja/aktiviti yang lebih spesifik, dijalankan sebagai fungsi PTJ** dalam memberikan perkhidmatan serta mempunyai sasaran/KPI yang telah ditetapkan.

Sebagai contoh, Prosedur Pengurusan Kenaikan Pangkat Staf Akademik, Prosedur Pengurusan Cuti Staf, Prosedur Pengurusan Peperiksaan dan Prosedur Pengambilan Pensyarah.

Berbeza di setiap PTJ, tertakluk kepada fungsi PTJ tersebut.

PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN & OPERASI

Contoh: Prosedur Pengurusan dan Operasi bagi UiTMCP yang dinyatakan di dalam MK UiTMCP

12 Prosedur Pengurusan	13 Prosedur Operasi
• Prosedur Kawalan Dokumen • Prosedur Kawalan Rekod • Prosedur Audit Dalam • Prosedur Tindakan Pembetulan • Prosedur Tindakan Pencegahan • Prosedur Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan • Prosedur Pengurusan Latihan • Prosedur Pengendalian Aduan dan Tahap Kepuasan Pelanggan • Prosedur Pengurusan Peralatan ICT • Prosedur Pengurusan Acara dan Protokol Universiti • Prosedur Pengurusan Laman Web dan Media • Prosedur Pengurusan Program Akademik Di Antara Pengurus Utama (PU) dan Pengurus Pelaksana (PP)	• Prosedur Pendaftaran Kolej Pelajar Baharu • Prosedur Promosi Program • Prosedur Penyediaan Jadual Waktu Program/Pengajar • Prosedur Pengendalian Kuliah/ Pengajaran Studio • Prosedur Pengendalian dan Penilaian Latihan Industri • Prosedur Pengendalian Bengkel dan Makmal • Prosedur Penyediaan Jadual Waktu Peperiksaan (Kos Tunggal) • Prosedur Penganugerahan Diploma & Sarjana Muda • Prosedur Perolehan Peralatan Storan • Prosedur Pengurusan Pengendalian dan Pelupusan Bahan Kimia • Prosedur Pengendalian Ko-Kurikulum • Prosedur Pengurusan Memorandum Persefahaman/ Memorandum Perjanjian • Prosedur Pelantikan Staf Akademik

KANDUNGAN MANUAL KUALITI

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

PENGHASILAN MANUAL KUALITI ISO 9001:2015

1.0 Skop Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti

- Fungsi Utama PTJ
- Penyampaian Perkhidmatan
- Proses Kerja Utama/Aktiviti Teras

2.0 Rujukan Normatif

- Dokumen yang dirujuk dalam penghasilan SPK
  - ✓ Standard ISO 9001:2015

3.0 Terma dan Definisi

- Pelanggan
- Perkhidmatan
- Wakil Pengurusan
- Ketua Sistem Audit
- Pengawal Dokumen
- Singkatan bagi terma yang digunakan dalam SPK

PENGHASILAN MANUAL KUALITI ISO 9001:2015

MANUAL KUALITI UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA	Mukasurat : 8/55
	MK.UiTM.01

1.0 PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI

1.1 PENDAHULUAN

Manual Kualiti ini adalah berdasarkan keperluan dokumentasi Seksyen 4.3, 4.4 dan 7.5.1 ISO 9001:2015. Manual ini mengandungi maklumat Organisasi, Dasar Kualiti, Objektif Kualiti dan maklumat berkaitan dengan pemberian perkhidmatan kepada pelanggan untuk memandu UiTM ke arah memenuhi keperluan Standard ISO 9001:2015.

Manual Kualiti ini disokong oleh enam (6) Prosedur Kualiti dan satu (1) Panduan Pengurusan Risiko . Selain itu sebanyak sepuluh (10) proses utama dikenal pasti untuk pengoperasian sistem pengurusan kualiti di UiTM.

1.2 TUJUAN

Manual Kualiti ini adalah bertujuan untuk:

a) Menerangkan maklumat am mengenai Universiti Teknologi MARA (yang selepas ini dirujuk sebagai UiTM);

Akan berbeza bagi setiap PTJ yang dipengaruhi oleh fungsi PTJ dalam SPK masing-masing

1.0 PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI

1.1 PENDAHULUAN

Manual Kualiti ini adalah berdasarkan keperluan dokumentasi Seksyen 4.3, 4.4 dan 7.5.1 ISO 9001:2015. Manual ini mengandungi maklumat Organisasi, Dasar Kualiti, Objektif Kualiti dan maklumat berkaitan dengan pemberian perkhidmatan kepada pelanggan untuk memandu UiTM Cawangan Perak ke arah memenuhi keperluan Standard ISO 9001:2015.

Manual Kualiti ini disokong oleh 25 Prosedur Kualiti, yang terdiri daripada 12 Prosedur Pengurusan dan 13 Prosedur Operasi berserta Arahan Kerja, Carta Aliran Proses dan Dokumen Sokongan yang berkaitan dengannya.

1.2 TUJUAN

PENGHASILAN MANUAL KUALITI ISO 9001:2015

1.2 TUJUAN

Manual Kualiti ini adalah bertujuan untuk:

a) Menerangkan maklumat am mengenai Universiti Teknologi MARA (yang selepas ini dirujuk sebagai UiTM);

b) Menjelaskan secara ringkas Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015 yang dilaksanakan dalam pengurusan korporat universiti awam (yang selepas ini dirujuk sebagai Pengurusan Korporat UiTM);

c) Menggariskan dasar dan prinsip kepastian kualiti bagi setiap aktiviti berkaitan dengan Pengurusan Korporat UiTM yang dilaksanakan dalam memenuhi keperluan ISO 9001:2015; dan

d) Menjelaskan mengenai 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	-	Definisi dan Singkatan

Akan berbeza bagi setiap PTJ yang dipengaruhi oleh fungsi PTJ dalam SPK masing-masing

1.2 TUJUAN

Manual Kualiti ini adalah bertujuan untuk:-

a) Menerangkan maklumat am mengenai UiTM Cawangan Perak

b) Menjelaskan secara ringkas Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) UiTM Cawangan Perak yang berlandaskan piawaian ISO 9001:2015, COPIA, COPPA dan Standard Badan-badan Professional dalam pengajaran dan pembelajaran semua peringkat dan mod pengajian yang ditawarkan oleh UiTM Cawangan Perak yang mana selepas ini dirujuk sebagai Program (Rujuk lampiran 1),

PENGHASILAN MANUAL KUALITI ISO 9001:2015

4.0	Konteks Organisasi	
	4.1	<u>Memahami Organisasi dan Konteksnya</u> ▪ Bagaimana PTJ mengenalpasti isu luaran dan dalaman yang relevan dan memberi kesan terhadap matlamat SPK.
	4.2	<u>Memahami Keperluan dan Jangkaan Pihak yang Berkepentingan</u> ▪ Dikenalpasti melalui kaji selidik, aduan dan maklumbalas, pekelililing serta garis panduan. ▪ Isu luaran boleh dikenalpasti melalui isu-isu yang timbul daripada undang-undang, teknologi, ekonomi, sosial dan sebagainya.
	4.3	<u>Skop Sistem Pengurusan Kualiti</u> ▪ Skop SPK dan batasan pematuhan kepada standard – batasan ini merujuk kepada klausa yang tidak menuntut kepada pematuhan

PENGHASILAN MANUAL KUALITI ISO 9001:2015

4. KONTEKS ORGANISASI

4.1 MEMAHAMI ORGANISASI DAN KONTEKSNYA

UiTM 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. Pelan Strategik UiTM 2025 dihasilkan dengan meletakkan matlamat strategik ke arah universiti terkemuka dunia. Nilai ESI iaitu Kecemerlangan *(Excellence)*, Sinergi *(Synergy)* dan Integriti *(Integrity)* diterapkan dalam melaksanakan pelan strategik sokongan yang akan mendokong teras strategik UiTM.

Teras Strategik UiTM	Strategik Sokongan
Kecemerlangan Global	• Pembangunan Penyelidikan Translasional, Inovasi dan Pengkomersilan • Perkongisan Pintar Industri, Komuniti dan Alumni

Melihat kepada dokumen perancangan strategik PTJ tetapi berlandaskan kepada PS UiTM

4.0 KONTEKS ORGANISASI

4.1 MEMAHAMI ORGANISASI DAN KONTEKSNYA

UiTM Cawangan Perak mengenal pasti 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. Pelan Strategik UiTM 2025 dihasilkan dengan menetapkan matlamat strategik ke arah universiti terkemuka dunia. Nilai ESI iaitu Kecemerlangan (Excellence), Sinergi (Synergy) dan Integriti (Integrity) diterapkan dalam melaksanakan pelan strategik sokongan yang akan mendokong teras strategik UiTM.

Teras Strategik UiTM	Strategik Sokongan
Kecemerlangan Global	• Pembangunan Penyelidikan Translasional, Inovasi dan Pengkomersilan • Perkongisan Pintar Industri, Komuniti dan Alumni

PENGHASILAN MANUAL KUALITI ISO 9001:2015

4.3 SKOP SISTEM PENGURUSAN KUALITI

Skop pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti UiTM adalah Pengurusan Korporat Universiti Awam di Universiti Teknologi MARA, 40450 Shah Alam, Selangor.

Batasan Aplikasi Pelaksanaan ISO 9001 : 2015

UiTM akan melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015 bagi mencapai dasar dan objektif kualiti UiTM. Walau bagaimanapun, UiTM 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

Skop SPK merujuk kepada fungsi PTJ

Nyatakan Klausa yang tidak dapat dilaksanakan oleh PTJ (Batasan) dengan memberikan justifikasi yang kukuh dalam MK

PENGHASILAN MANUAL KUALITI ISO 9001:2015

4.0	Konteks Organisasi
4.4	<u>Sistem Pengurusan Kualiti dan Proses-Prosesnya</u> ▪ Bagaimana PTJ bagi mewujud, mendokumen, melaksana, menyenggara dan menambahbaik SPK. ✓ Pembentukan Pelan Kualiti ✓ Keperluan perkhidmatan dan aliran proses ✓ Mengenalpasti sumber ✓ Pembahagian tanggungjawab dan kuasa ✓ Kaedah pemantauan ▪ Apakah proses-proses utama PTJ bagi pengoperasian SPK ▪ Manual Kualiti, Prosedur Kualiti Pengurusan, Prosedur Kualiti Operasi ▪ Lain-lain dokumen yang digunapakai/dirujuk

PENGHASILAN MANUAL KUALITI ISO 9001:2015

4.4 SISTEM PENGURUSAN KUALITI DAN PROSES-PROSESNYA

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

a) Menentukan proses-proses yang perlu ada dalam Sistem Pengurusan Kualiti serta pelaksanaannya secara menyeluruh di UiTM.

SALINAN DOKUMEN TERKAWAL

	MANUAL KUALITI UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA	Mukasurat : 19/55 MK.UiTM.01

b) Menentukan turutan (*sequence*) proses yang betul dan hubung kait dengan proses-proses yang terlibat.

c) Menentukan dan menggunapakai kriteria, kaedah operasi dan kawalan proses yang berkesan.

Kenalpasti fungsi utama PTJ dan wujudkan proses membantu pencapaian fungsi PTJ

4.4 SISTEM PENGURUSAN KUALITI DAN PROSES-PROSESNYA

4.4.1 UiTM Cawangan Perak mewujudkan, mendokumenkan, melaksanakan, menyenggarakan serta menambahbaik sistem pengurusan kualiti dan proses yang diperlukan berserta interaksi diantara proses seperti mana keperluan piawaian ISO 9001:2015. UiTM Cawangan Perak akan:

a) Menentukan proses-proses yang perlu ada dalam Sistem Pengurusan Kualiti serta pelaksanaannya secara menyeluruh di UiTM Cawangan Perak

b) Menentukan turutan (sequence) proses yang betul dan hubung kait dengan proses-proses yang terlibat.

c) Menentukan dan mengguna pakai kriteria, kaedah operasi dan kawalan proses yang berkesan.

d) Mengenal pasti sumber yang diperlukan dan memastikan sumber yang diperlukan

PENGHASILAN MANUAL KUALITI ISO 9001:2015

MANUAL KUALITI UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA	Mukasurat : 20/55 MK.UiTM.01

Bahagian Pembangunan, 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. Jadual berikut menyenaraikan proses-proses utama pengurusan korporat UiTM dan pihak yang bertanggungjawab.

Jadual 1: Proses-Proses Utama Pengurusan Korporat UiTM

Bil	Perkhidmatan	Pihak Bertanggungjawab	Minit/Rekod
1.	Pembangunan Akademik	BHEA, PTAR, Fakulti, Kampus Cawangan, IPSis, IQA	LPU, Senat, JKPPP, JKIKU, JKIPA, JAF, JKKON, JAN, JK Kecil Kurikulum Fakulti
2.	Pembangunan Pelajar	HEP, ICAN	MEU, MAPP, JIPKP, JaPPN
3.	Pemantapan Pengurusan (Perancangan strategik, pengurusan risiko, dan pengurusan aduan maklum balas pelanggan)	Canseleri, BTU, InQKA, Jabatan Komunikasi, UPR	Mesyuarat MEU, MKSP, JKIQU Sistem UePMO Daftar Risiko Laporan AMP
4.	Pembangunan Sumber Manusia	Pendaftar, ILD	MSM, JKI-PbSM
5.	Pengurusan Kewangan	Bendahari	JTK, JK Pelaburan Universiti, JKI Pemeriksaan Bajet Universiti, JKI PEngurusan Kewangan dan Akaun, Lembaga Perolehan UiTM, JKI Pengurusan Aset Kerajaan

SALINAN DOKUMEN TERKAWAL

UiTM Cawangan Perak telah mengenal pasti bahagian yang terlibat bagi proses yang berkaitan dengan sumber dan perkhidmatan luar. Bahagian-bahagian terbabit adalah:

Bahagian Hal Ehwal Akademik, Bahagian Hal Ehwal Pelajar, Pejabat Jaringan Industri, Masyarakat dan Alumni, Pejabat Pentadbiran, Pejabat Bendahari, Bahagian Pengurusan Fasiliti, Bahagian Infostruktur dan Pejabat Polis Bantuan.

Dokumen Rujukan:

1. PK.UiTM.KPK.(P).03 PROSEDUR PENGURUSAN AUDIT DALAM

Proses-proses utama:

Bil.	Perkhidmatan	Pihak Bertanggungjawab	Minit/Rekod
1.	Pembangunan Akademik	Jawatankuasa Pembangunan Program Akademik Baharu, Jawatankuasa Semakan Kurikulum, Jawatankuasa Penyediaan Dokumen IQA/Akreditasi Program, Jawatankuasa Penilai IQA/Akreditasi Program, BHEA, KPP, PPS,UPK.	JK Kecil Kurikulum Negeri (JKKN), JK Akademik Negeri (JAN),JK Akademik Kolej (JAK),JKIKU, JKPPP, Senat, AIMS, SIMS, eRES, UFUTURE, MQR, SuFO, ReSuFO, PROPENS, TESA, TEX, Dokumen Akreditasi Program, Peraturan Akademik 2021, MQFV2, Pekeliling Akademik, QAEP 2019, Program Standard, Standard MQA, Standard Badan Profesional, COPPA, Polisi Pentaksiran dan Penilaian Akademik UiTM 2021
2.	Pembangunan Pelajar	HEP, HEA, PJI (ICAN)	Fail pelajar, Majlis Perwakilan Pelajar (MPP), Jawatankuasa Pengurusan

PENGHASILAN MANUAL KUALITI ISO 9001:2015

5.0	Kepimpinan	
	5.1	<u>Kepimpinan dan Komitmen</u> ▪ Peranan Pengurusan Atasan dalam pelaksanaan SPK ▪ Memastikan keberkesanan SPK dan penambahbaikan berterusan ▪ Bagaimana? ✓ Mewujudkan dasar dan objektif kualiti, melaksanakan perancangan strategik, Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan dan memastikan keperluan sumber mencukupi. ✓ Membangun dan mewujudkan Daftar Risiko. ✓ Menggalakkan penambahbaikan berterusan. 5.1.2 Tumpuan Kepada Pelanggan – bagaimana Pengurusan Atasan menunjukkan kepimpinan dan komitmen terhadap pelanggan. ✓ Mengenalpasti keperluan, risiko dan peluang yang memberi kesan terhadap perkhidmatan serta tumpuan untuk meningkatkan tahap kepuasan hati pelanggan.

PENGHASILAN MANUAL KUALITI ISO 9001:2015

Peranan Pengurusan di PTJ masing-masing dalam memastikan SPK dilaksanakan

Pengurusan UiTM akan sentiasa komited kepada pembangunan dan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015 UiTM dan sentiasa berusaha secara berterusan untuk menambah baik sistem bagi menjamin keberkesanannya dengan:

a) Memastikan semua staf UiTM 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 UiTM
e) Mengadakan Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan.
f) Memastikan sumber dan maklumat yang perlu adalah mencukupi.
g) Mewujudkan kecemerlangan operasi melalui penambahbaikan proses.

5.0 KEPIMPINAN

5.1 KEPIMPIINAN DAN KOMITMEN

a) **Umum**

Pengurusan Eksekutif UiTM Cawangan Perak komited kepada pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015 UiTM, dan sentiasa berusaha secara berterusan untuk menambahbaik sistem bagi menjamin keberkesanannya dengan:

a) Memastikan semua staf UiTM Cawangan Perak memahami dan menghayati kepentingan memenuhi kehendak pelanggan dan mematuhi keperluan perundangan dan peraturan.
b) Mewujudkan dan meluluskan Dasar dan Objektif Kualiti.
c) Mengenal pasti dan menepati keperluan pelanggan, perundangan dan peraturan
d) Mengadakan dan mengkaji semula perancangan strategik bagi menyemak dan memantau prestasi sistem pengurusan kualiti UiTM Cawangan Perak.
e) Membangunkan dan mewujudkan Daftar Risiko UiTM Cawangan Perak.
f) Mengadakan Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan bagi menyemak dan memantau prestasi sistem pengurusan kualiti UiTM Cawangan Perak.

PENGHASILAN MANUAL KUALITI ISO 9001:2015

5.0	Kepimpinan	
	5.2	<u>Dasar Kualiti</u> ▪ Menyatakan komitmen untuk memenuhi hala tuju PTJ. ▪ Menyatakan komitmen dalam penambahbaikan berterusan dengan kaedah kawalan/penilaian semula bagi menjamin kualiti yang berterusan ▪ Bersesuaian dengan konteks organisasi dan menjadi asas untuk mewujudkan Objektif Kualiti. 5.2.1 – Peranan Pengurusan Atasan dalam mewujudkan Dasar Kualiti 5.2.2 – Penyampaian Dasar Kualiti ✓ Emel ✓ Poster ✓ Laman Web

PENGHASILAN MANUAL KUALITI ISO 9001:2015

5.2 DASAR KUALITI

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

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

SALINAN DOKUMEN TERKAWAL

	MANUAL KUALITI UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA	Mukasurat : 24/55
		MK.UiTM.01

5.2.1 Pengurusan Atasan UiTM akan memastikan Dasar Kualiti adalah sentiasa:

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

Komitmen pengurusan dalam memenuhi halatuju PTJ selari dengan Dasar Kualiti UiTM

5.2 DASAR KUALITI UITM CAWANGAN PERAK

Pengurusan Eksekutif UiTM Cawangan Perak memastikan Dasar Kualiti adalah sentiasa:

a) Bersesuaian dengan matlamat penubuhan UiTM Cawangan Perak dengan mengambil kira kehendak pelanggan dan keperluan semasa.
b) Disebar luas kepada warga UiTM Cawangan Perak supaya dihayati, difahami dilaksanakan dan dicapai oleh semua pihak berkepentingan. Ia perlu disebarkan melalui pelbagai platform antaranya memuat naik di laman sesawang UiTM Cawangan Perak, dipamerkan di tempat strategik di fakulti, pejabat, dan unit.
c) Merangkumi komitmen pengurusan untuk memenuhi keperluan-keperluan sistem pengurusan kualiti dan meningkatkan keberkesanannya secara berterusan
d) Dikaji semula bagi menjamin kualiti yang berterusan dan memenuhi keperluan, perundangan dan peraturan terkini/semasa
e) Menjadi asas dalam mewujudkan dan mengkaji semula Objektif Kualiti.

PENGHASILAN MANUAL KUALITI ISO 9001:2015

5.0	Kepimpinan	
	5.3	<u>Peranan Organisasi, Tanggungjawab dan Bidang Kuasa</u> ▪ Peranan Pengurusan Atasan PTJ ▪ Pemakluman tanggungjawab dan bidang kuasa melalui Carta Organisasi dan senarai tugas ▪ Pelantikan Wakil Pengurusan dan peranannya ▪ Pelantikan Ketua Unit Kualiti dan Pengawal Dokumen bagi menyelaras pelaksanaan, penyelenggaraan dan pemantauan SPK.

PENGHASILAN MANUAL KUALITI ISO 9001:2015

5.3 PERANAN ORGANISASI, TANGGUNGJAWAB DAN BIDANG KUASA

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

Pengurusan Atasan UiTM akan melantik Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa) sebagai Wakil Pengurusan UiTM yang bertanggungjawab mengenai perkara berikut:

a) Memastikan Sistem Pengurusan Kualiti memenuhi keperluan piawaian antarabangsa

b) Memastikan proses dapat mengeluarkan hasil seperti yang dirancang

c) Melapor kepada Pengurusan Atasan UiTM mengenai prestasi Sistem Pengurusan Kualiti UiTM dan juga peluang untuk penambahbaikan

d) Memastikan staf UiTM fokus kepada pelanggan dengan diberi kesedaran mengenai keperluan pelanggan bagi penambahbaikan berterusan Sistem Kualiti UiTM

e) Memastikan integriti sistem pengurusan kualiti dikekalkan apabila perubahan kepada sistem pengurusan kualiti dirancang dan dilaksanakan.

Wakil Pengurusan UiTM dibantu secara operasinya oleh Institut Kualiti dan Pengembangan Ilmu (InQKA) yang diketuai oleh seorang Penolong Naib Canselor.

Menentukan dan Melantik Wakil Pengurusan PTJ

5.3 PERANAN ORGANISASI, TANGGUNGJAWAB DAN BIDANG KUASA

a) **Tanggungjawab dan Bidang Kuasa**

Pengurusan Eksekutif UiTM Cawangan Perak hendaklah mengenal pasti dan memaklumkan tanggungjawab dan bidang kuasa masing-masing kepada semua staf UiTM Cawangan Perak melalui carta organisasi serta senarai tugas yang terkini.

b) **Wakil Pengurusan**

Rektor UiTM Cawangan Perak akan melantik Wakil Pengurusan UiTM Cawangan Perak yang terdiri daripada Pengurusan Kanan yang bertanggungjawab mengenai perkara berikut:

a) Memastikan keperluan proses Sistem Pengurusan Kualiti diwujudkan, dilaksanakan dan diselenggarakan.
b) Melapor kepada Pengurusan eksekutif UiTM Cawangan Perak mengenai prestasi Sistem Pengurusan Kualiti UiTM Cawangan Perak dan sebarang keperluan penambahbaikan
c) Memastikan Staf UiTM Cawangan Perak diberi kesedaran mengenai keperluan pelanggan bagi penambahbaikan berterusan Sistem Kualiti UiTM Cawangan Perak

d) Bertanggungjawab sebagai pegawai perhubungan dengan pihak luar dalam hal yang berkaitan dengan Sistem Pengurusan Kualiti UiTM Cawangan Perak
e) Melapor kepada Pengurusan Eksekutif UiTM Cawangan Perak sekiranya keperluan sumber tidak mencukupi.
f) Menyelaras penilaian dan pengurusan risiko.

c) **Ketua Unit Pengurusan Kualiti**

Rektor UiTM Cawangan Perak / Wakil Pengurusan (WP) akan mencadangkan lantikan seorang Ketua Unit Pengurusan Kualiti (KUPK) dari kalangan staf UiTM Cawangan Perak yang kompeten. Ketua Unit Pengurusan Kualiti ini akan bertanggungjawab seperti berikut:

a) Merangka, merancang, dan mengurus pembangunan dan pelaksanaan matlamat, dasar, objektif, prosedur dan sistem yang berkaitan dengan pengurusan dan jaminan kualiti.
b) Merancang, menyelaras dan memantau aktiviti dan inisiatif kualiti yang menyokong dan memantapkan proses dan Sistem Pengurusan Kualiti UiTM

PENGHASILAN MANUAL KUALITI ISO 9001:2015

6.0	Perancangan	
	6.1	<u>Tindakan Yang Diambil Untuk Menangani Risiko dan Peluang</u> ▪ Tindakan dalam memastikan dan menjamin SPK akan mencapai matlamat yang telah ditetapkan ▪ Mengenalpasti kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman (SWOT Analysis) ▪ Merujuk kepada Panduan Pengurusan Risiko UiTM
	6.2	<u>Objektif Kualiti dan Perancangan Untuk Mencapainya</u> ▪ Rujuk fungsi PTJ ▪ Rujuk Dasar Kualiti ▪ Boleh diukur, spesifik, boleh dicapai dan realistik ▪ Meletakkan sasaran pencapaian dan tempoh masa ▪ Melaksanakan semakan terhadap status pencapaian
	6.3	<u>Perancangan Perubahan</u> ▪ Mengambilkira tujuan perubahan, kewujudan/keperluan sumber, pembahagian dan penstrukturan semula

PENGHASILAN MANUAL KUALITI ISO 9001:2015

6.2 OBJEKTIF KUALITI DAN PERANCANGAN UNTUK MENCAPAINYA

6.2.1 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.

Objektif Kualiti dibincangkan dan diluluskan dalam MKSP

OBJEKTIF KUALITI UiTM

1. Mencapai enrolmen 200,000 pelajar menjelang 2025
   a. 60% pelajar yang memperolehi 5A di peringkat SPM yang mendaftar bersama UiTM
2. Memastikan 100% kurikulum melalui proses semakan sekurang-kurangnya sekali dalam tempoh 3 – 5 tahun
   a. Peningkatan bilangan program yang mendapat pengiktirafan daripada badan-badan professional tempatan dan antarabangsa:
      - Tempatan: 40 program
      - Antarabangsa: 27
3. Memastikan peningkatan peratusan pelajar bergraduat dalam tempoh yang ditetapkan (GOT) menjelang 2025 mengikut peringkat pengajian:
   - 90% pelajar sepenuh masa Diploma dan Sarjana Muda

Setiap PTJ mempunyai KPI yang yang berpandukan kepada OK PTJ masing-masing. Pencapaian boleh diukur bagi menunjukkan kecemerlangan dan pencapaian PTJ selari dengan fungsi dan proses kerja PTJ

PENGHASILAN MANUAL KUALITI ISO 9001:2015

7.0	Sokongan	
	7.1	<u>Penyediaan Sumber</u> 7.1.1 – Penyataan umum mengenai penyediaan sumber 7.1.2 – Sumber Manusia 7.1.3 – Infrastruktur 7.1.4 – Persekitaran Kerja yang Kondusif 7.1.5 – Pemantauan dan Pengukuran Sumber ✓ Dikaliberasi atau diverifikasi ✓ Dijamin selamat ✓ Terkawal daripada kerosakan
		7.1.6 – Pengetahuan Organisasi ▪ Pengetahuan yang diperlukan untuk menjalankan operasi ▪ Sistem/aplikasi yang digunakan untuk menyimpan maklumat PTJ ✓ OPIR ✓ iAKNC ✓ HR2U

PENGHASILAN MANUAL KUALITI ISO 9001:2015

7.0 SOKONGAN

7.1 PENYEDIAAN SUMBER-SUMBER

UiTM memastikan peruntukan dan penyediaan sumber yang perlu, ditentu dan disediakan secukupnya bagi melaksana, menyenggara dan menambahbaik Sistem Pengurusan Kualiti UiTM 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

UiTM 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.

7.1.3 Infrastruktur

UiTM 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 UiTM untuk kepuasan hati pelanggan.

Penyediaan Sumber yang mencukupi bagi menyokong pencapaian fungsi dan proses kerja PTJ

7.0 SOKONGAN

7.1 PENYEDIAAN SUMBER-SUMBER

a) Umum

UiTM Cawangan Perak memastikan peruntukan dan penyediaan sumber yang perlu, ditentu dan disediakan secukupnya bagi melaksana, menyenggara dan menambahbaik Sistem Pengurusan Kualiti UiTM Cawangan Perak secara berterusan dengan mengambil kira:

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

b) Sumber Manusia

UiTM Cawangan Perak mengenal pasti 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.

Dokumen Rujukan:
1. PK.UiTM.KPK (P).08 PROSEDUR PENGURUSAN LATIHAN
2. PK.UiTM.KPK.(O).03 PROSEDUR OPERASI PENYEDIAAN JADUAL WAKTU PROGRAM/ PENGAJAR

PENGHASILAN MANUAL KUALITI ISO 9001:2015

7.0	Sokongan	
	7.5	<u>Maklumat Yang Didokumenkan</u> 7.5.1 – Umum: Kawalan Dokumen ▪ Prosedur Kawalan Dokumen yang dirujuk untuk memastikan dokumen yang diperlukan dalam SPK adalah terkawal. 7.5.2 – Membuat dan Mengemaskini ▪ Tajuk, tarikh dan nombor rujukan serta disemak dan diluluskan sebelum dikeluarkan/digunapakai. 7.5.3 – Kawalan Rekod ▪ Prosedur yang akan memastikan rekod kualiti PTJ diselenggara dan disimpan dengan teratur supaya mudah dikesan apabila diperlukan untuk rujukan.

PENGHASILAN MANUAL KUALITI ISO 9001:2015

7.5.3 Kawalan Rekod

UiTM akan menyedia dan menyenggara Prosedur Kawalan Rekod. Satu senarai induk Rekod disediakan untuk mempermudah pengesanan, dan penyenggaraan 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 storan rekod berkenaan akan diadakan. Pengurusan Atasan UiTM 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.

DOKUMEN RUJUKAN

1) PK.UiTM.(P).01 Prosedur Kawalan Dokumen
2) PK.UiTM.(P).02 Prosedur Kawalan Rekod

Bahagian ini merujuk kepada Prosedur Kawalan Dokumen dan Prosedur Kawalan Rekod

c) **Kawalan Rekod**

UiTM Cawangan Perak akan menyedia dan menyenggara Prosedur Kawalan Rekod. Satu senarai induk Rekod disediakan untuk mempermudah pengesanan, dan penyenggaraan 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 storan rekod berkenaan akan diadakan. Pengurusan Eksekutif UiTM Cawangan Perak akan mengambil tindakan mencegah kehilangan data dengan merencanakan Pelan Pengurusan Risiko yang bersesuaian.

Rekod hendaklah disimpan secara sistematik untuk rujukan semula sekurang-kurangnya lima (5) tahun sebelum dilupuskan menurut kaedah yang ditetapkan oleh Pengurusan UiTM Cawangan Perak.

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

PENGHASILAN MANUAL KUALITI ISO 9001:2015

8.0	Operasi	
	8.1	<u>Perancangan Operasi dan Kawalan Bagi Penzahiran Produk</u> ▪ Bagaimana PTJ merancang, melaksana dan mengawal proses (dinyatakan di klausa 4.4) yang diperlukan bagi memenuhi keperluan untuk penyediaan perkhidmatan. ▪ Keperluan aktiviti verifikasi, pemantauan, pemeriksaan, pengukuran dan pengujian ▪ Rekod yang diperlukan sebagai bukti pelaksanaan SPK ▪ Pelan Kualiti berasaskan kitaran PDCA
	8.2	<u>Keperluan Untuk Produk dan Perkhidmatan</u> 8.2.1 – Komunikasi Dengan Pelanggan ▪ Menyatakan perkara/maklumat yang ingin disampaikan dan kaedah komunikasi 8.2.2 – Menentukan Keperluan yang Berkaitan dengan Produk dan Perkhidmatan ▪ Keperluan untuk produk dan perkhidmatan termasuk peraturan dan undang-undang yang digunapakai

PENGHASILAN MANUAL KUALITI ISO 9001:2015

Menerangkan bagaimana PTJ berkomunikasi dengan berkesan dengan pelanggan

8.2 KEPERLUAN UNTUK PRODUK DAN PERKHIDMATAN

8.2.1 Komunikasi Dengan Pelanggan

UiTM 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
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 KEPERLUAN UNTUK PRODUK

a) **Komunikasi dengan Pelanggan**

Pengurusan UiTM Cawangan Perak menentukan dan melaksanakan cara berkomunikasi yang berkesan dengan pelanggan mengenai:

a) Maklumat program dan perkhidmatan sokongan.
b) Pertanyaan, pengendalian kontrak atau tempahan serta pindaan.
c) Maklum balas dan aduan pelanggan.
d) Pengendalian dan pengawalan harta pelanggan.
e) Mewujudkan keperluan tertentu untuk tindakan luar jangka bila perlu.

Pengurusan UiTM Cawangan Perak menyediakan perantara bagi kemudahan komunikasi yang terancang dan berkesan dengan pelanggan melalui: -

a) Risalah bercetak
b) Hebahan dalam talian/media
c) Penerbitan dasar, polisi, manual, pekeliling
d) Komunikasi secara bersemuka secara rasmi dan tidak rasmi
e) Surat menyurat, e-mel dan memo
f) Borang maklum balas, borang aduan atau cadangan pelanggan
g) Sistem dan aplikasi perkhidmatan
h) Kaunter perkhidmatan
i) Papan kenyataan
j) Hari Bertemu Pelanggan dan Program Misi Akademik

PENGHASILAN MANUAL KUALITI ISO 9001:2015

9.0	Pengukuran, Analisis dan Penambahbaikan Sistem Pengurusan	
	9.1	<u>Pemantauan dan Pengukuran</u> 9.1.1 – Umum ▪ Merancang, mewujud dan melaksanakan proses pemantauan bagi pengukuran, analisis dan penambahbaikan 9.1.2 – Kepuasan Hati Pelanggan ▪ Kaedah bagi mengukur dan memantau persepsi pelanggan terhadap prestasi pengurusan. 9.1.3 – Analisis Data dan Penilaian
	9.2	<u>Audit Dalam</u> ▪ Melatih dan melantik Auditor Dalaman ▪ Perancangan aktiviti audit
	9.3	<u>Kaji Semula Pengurusan</u> ▪ Input dan Output Kaji Semula Pengurusan

PENGHASILAN MANUAL KUALITI ISO 9001:2015

Kepentingan Audit Dalam bagi setiap PTJ dalam membantu pelaksanaan SPK dari aspek pemantauan – rujukan Prosedur Audit Dalam

9.2 AUDIT DALAM

9.2.1 UiTM 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 dan keperluan-keperluan piawaian ISO 9001:2015.

b) Sedang dilaksana dan disenggarakan secara berkesan.

9.2.2 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 auditan akan ditentukan.

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

9.2 AUDIT DALAM

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

i. Mematuhi apa yang telah dirancang (Lihat 8.1) seperti mana dalam keperluan-keperluan sistem pengurusan kualiti UiTM dan keperluan-keperluan piawaian ISO 9001:2015.

ii. Sedang dilaksana dan diselenggarakan secara berkesan.

b) 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 berfokus. Auditor Dalaman tidak boleh 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. UiTM Cawangan Perak kini menggunakan sistem pelaporan Audit Dalam yang dinamakan TeICA (Template Integrated Internal Audit) 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 dan verifikasi oleh Auditor Dalaman yang terlibat ke atas tindakan yang telah diambil dan dilaporkan hasilnya kepada pihak pengurusan UiTM Cawangan Perak (lihat 10.2).

PENGHASILAN MANUAL KUALITI ISO 9001:2015

10.0	Penambahbaikan	
	10.1	<u>Umum</u> ▪ Menambahbaik produk dan perkhidmatan supaya memenuhi keperluan pelanggan, membetulkan, meningkatkan prestasi dan keberkesanan.
	10.2	<u>Ketidakpatuhan dan Tindakan Pembetulan</u> ▪ Menentukan tindakan bagi menghapuskan punca-punca ketidakpatuhan yang dijangkakan bagi menghalang ianya daripada berlaku. ▪ Panduan Pengurusan Risiko
	10.3	<u>Penambahbaikan Berterusan</u> ▪ Melalui penggunaan dasar kualiti, objektif kualiti, hasil audit, analisis data, tindakan pembetulan dan pencegahan dan kajian semula pengurusan serta inisiatif yang berkaitan. ▪ Kecemerlangan Operasi

PENGHASILAN MANUAL KUALITI ISO 9001:2015

10.3 PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN

UiTM 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. Pelaksanaan aktiviti Kecemerlangan Operasi di setiap PTJ dipantau dan hasil penambahbaikan proses kerja dinilai untuk melihat sama ada memberi impak kepada universiti dan boleh digunapakai di seluruh sistem.

DOKUMEN RUJUKAN

1) PK.UiTM.(P).03 Prosedur Audit Dalam
2) PK.UiTM.(P).06 Prosedur Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan
3) Panduan Pengurusan Risiko

Merupakan salah satu dalam SPK iaitu penambahbaikan berterusan – rujukan prosedur MKSP

TINDAKAN UNIT PENGURUSAN KUALITI

1. Mengenalpasti skop Sistem Pengurusan Kualiti berdasarkan fungsi teras PTJ.
2. Menghasilkan Prosedur Kualiti Pengurusan
3. Menyenaraikan Prosedur Kualiti Operasi berdasarkan fungsi PTJ – prosedur ini disediakan oleh unit/bahagian yang melaksanakan fungsi tersebut dan dipantau/diselenggara oleh Pegawai Dokumen (empunya proses).
4. Melantik Pengawal Dokumen yang akan menyelenggara dokumen yang disediakan oleh Pegawai Dokumen.
5. Menyediakan dasar kualiti dan objektif kualiti - dibincang dan diluluskan oleh MKSP.
6. Merangka Pelan Kualiti (PDCA Cycle)

KESIMPULAN

- ✓ ISO9001:2015 – Fahamkan inti pati klausa – tak perlu hafal
- ✓ SPK – melihat kepada model PDCA bagi melengkapkan proses sistem pengurusan kualiti di PTJ
- ✓ MK – Panduan untuk amalan SPK
- ✓ Prosedur – memastikan proses dilaksanakan secara konsisten dalam memenuhi semua fungsi PTJ yang telah digariskan di dalam MK
- ✓ **Penting:**

- MK dan Prosedur Pengurusan dan Operasi bukan kerja seorang – perlu berbengkel
- SPK akan berjaya dengan adanya sokongan dan penglibatan secara TOTAL.

Terima Kasih

Institut Kualiti dan Pengembangan Ilmu (InQKA)
Aras 5, Kompleks Al-Farabi,
Universiti Teknologi MARA (UiTM)
40450 Shah Alam, Selangor
MALAYSIA
&
UPK UiTM Cawangan Perak