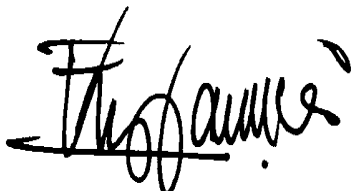




**MANUAL KUALITI
MK.UiTM.FSPU.01
ISO 9001:2015**

FAKULTI SENIBINA, PERANCANGAN DAN UKUR

**UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA
40450 SHAH ALAM
SELANGOR DARUL EHSAN**
<http://www.uitm.edu.my>
E-mail : fspu@salam.uitm.edu.my.

Disemak oleh :	Diluluskan oleh :
	
(Tandatangan)	(Tandatangan)
Nama : Prof. Madya Ts. Dr. Emma Marinie Ahmad Zawawi	Nama : Prof. TPr. Dr. Jamalunlaili Abdullah
Jawatan : Wakil Pengurusan Tarikh : 3/12/2019	Jawatan : Dekan FSPU Tarikh : 3/12/2019

	MANUAL KUALITI FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR	Mukasurat : i
		MK.UiTM.FSPU.01

KAWALAN DOKUMEN

Dokumen Kualiti yang terkandung di dalam fail ini disediakan bagi memastikan pelaksanaan perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran bagi Program Sarjana Muda dan Pascasiswazah di Fakulti Senibina, Perancangan dan Ukur (FSPU), 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 dikemaskini apabila terdapat pindaan.
- b) Dipinda mana-mana bahagian atau keseluruhannya oleh Wakil Pengurusan dengan kelulusan Dekan FSPU atau seperti yang diputuskan di dalam Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) Fakulti FSPU.
- c) Ditanda dengan perkataan **DOKUMEN INDUK**.
- d) **SALINAN DOKUMEN TERKAWAL** Manual Kualiti akan dipaparkan di laman web rasmi FSPU di <https://fspu.uitm.edu.my>.
- e) Salinan-salinan Manual Kualiti selain daripada dokumen induk, dokumen terkawal yang dipaparkan di laman web rasmi FSPU, dokumen yang dimuat turun dari web atau apa jua bentuk salinan pendua dianggap **SALINAN DOKUMEN TIDAK TERKAWAL**.
- f) Pengurusan FSPU bertanggungjawab untuk merujuk kepada dokumen terkawal di laman web rasmi FSPU di <https://fspu.uitm.edu.my>.



MANUAL KUALITI
FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN
UKUR

Mukasurat : ii

MK.UiTM.FSPU.01

REKOD PINDAAN

[illegible]

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL

	MANUAL KUALITI FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR	Mukasurat : iii
		MK.UiTM.FSPU.01

ISI KANDUNGAN

1.0	Pengenalan kepada Manual Kualiti	1
1.1	Pendahuluan	1
1.2	Tujuan	2
1.3	Kandungan Manual	2
1.4	Penyediaan, Penguatkuasaan dan Pengedaran	3
1.5	Penyelarasan Pindaan	3
2.0	Maklumat Organisasi	4
2.1	Sejarah dan latar belakang UiTM	4
2.2	Visi UiTM	4
2.3	Misi UiTM	4
2.4	Matlamat Pendidikan UiTM	4
2.5	Objektif UiTM	5
2.6	Struktur Organisasi UiTM	5
2.7	Fungsi UiTM	6
3.0	Definisi dan Singkatan	6
4.0	Konteks Organisasi	10
4.1	Memahami Organisasi dan Konteksnya	10
4.2	Memahami Keperluan dan Jangkaan Pihak yang Berkepentingan	10
4.3	Skop Sistem Pengurusan Kualiti	10
4.4	Sistem Pengurusan Kualiti dan Prosesnya	12
5.0	Kepimpinan	15
5.1	Kepimpinan dan Komitmen	15
5.1.1	Am	16
5.1.2	Tumpuan Kepada Pelanggan	16
5.2	Dasar Kualiti	16
5.3	Peranan Organisasi, Tanggungjawab dan Bidang Kuasa	17
6.0	Perancangan	18
6.1	Tindakan yang Diambil Untuk Menangani Risiko dan Peluang	18
6.2	Objektif Kualiti dan Perancangan Untuk Mencapainya	18
6.3	Perancangan Perubahan	20
7.0	Sokongan	20
7.1	Sumber	20
7.1.1	Am	20
7.1.2	Modal Insan	21

	MANUAL KUALITI FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR	Mukasurat : iv
		MK.UiTM.FSPU.01

7.1.3	Prasarana	21
7.1.4	Persekitaran Kerja	22
7.1.5	Pemantauan dan Pengukuran Sumber	22
7.1.6	Pengetahuan Organisasi	22
7.2	Kompetensi/Kecekapan	23
7.3	Kesedaran	24
7.4	Komunikasi Dalam	25
7.5	Maklumat yang Didokumentasikan	26
8.0	OPERASI	29
8.1	Perancangan Operasi dan Kawalan Bagi Penzahiran Produk	29
8.2	Keperluan Untuk Produk dan Perkhidmatan	30
8.2.1	Komunikasi dengan Pelanggan	30
8.2.2	Menentukan Keperluan yang Berkaitan dengan Produk dan Perkhidmatan	31
8.2.3	Semakan Keperluan yang Berkaitan dengan Produk dan Perkhidmatan	31
8.3	Reka Bentuk dan Pembangunan Produk	32
8.3.1	Umum	32
8.3.2	Perancangan Reka Bentuk dan Pembangunan Program/Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti	32
8.3.3	Input Bagi Aktiviti Mereka Bentuk dan Pembangunan Program/Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti	33
8.3.4	Kawalan Reka Bentuk dan Pembangunan Program/Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti	34
8.3.5	Output Bagi Aktiviti Mereka Bentuk dan Pembangunan Program/Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti	35
8.3.6	Perubahan ke Atas Reka Bentuk dan Pembangunan Program/Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti	36
8.4	Kawalan Terhadap Proses Luaran yang Dibekalkan, Produk dan Perkhidmatan	36
8.4.1	Am	37
8.4.2	Jenis dan Tahap Kawalan	37
8.4.3	Maklumat untuk Pembekal Luar	38
8.5	Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan	38
8.5.1	Kawalan Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan	39
8.5.2	Identifikasi dan Kemudahkesanan	39
8.5.3	Harta Hak Milik Pelanggan atau Pembekal Luar	39
8.5.4	Pemeliharaan – Pengendalian dan Penyimpanan Dokumen	40
8.6	Pemantauan dan Pengukuran Produk	40
8.7	Kawalan Produk yang Tidak Memenuhi Spesifikasi	41
9.0	PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENAMBAHBAIKAN SISTEM PENGURUSAN	
9.1	Pemantauan dan Pengukuran	42
9.1.1	Am	42
9.1.2	Kepuasan Hati Pelanggan	42
9.1.3	Analisis Data dan Penilaian	43

	MANUAL KUALITI FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR	Mukasurat : v
		MK.UiTM.FSPU.01

9.2	Audit Dalam	43
9.3	Kaji Semula Pengurusan	45
9.3.1	Am	45
9.3.2	Input Kaji Semula Pengurusan	45
9.3.3	Output Kaji Semula Pengurusan	46
10.0	PENAMBAHBAIKAN	
10.1	Am	47
10.2	Ketidakpatuhan dan Tindakan Pembetulan	47
10.3	Penambahbaikan Berterusan	48

	MANUAL KUALITI FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR	Mukasurat : 1
		MK.UiTM.FSPU.01

1.0 PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI

1.1 PENDAHULUAN

Manual Kualiti ini adalah berdasarkan keperluan dokumentasi Perkara **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 FSPU ke arah memenuhi keperluan Standard ISO 9001:2015.

Manual Kualiti ini disokong oleh sebelas (11) prosedur kualiti pengurusan, termasuk satu Panduan Pengurusan Risiko. Selain itu sebanyak enam puluh dua (62) prosedur proses utama dikenalpasti untuk pengoperasian sistem pengurusan kualiti di FSPU. Manual Kualiti ini juga disokong, Carta Aliran Proses dan Dokumen Sokongan yang berkaitan dengannya. Dokumen Sokongan antara lain meliputi:

- Akta Institut Teknologi MARA 173 dan pindaannya
- Akta Institusi Pengajian Tinggi (Tatatertib) 1976, Akta 174
- Peraturan Akademik (Pindaan 2013)
- Arahan dan Surat Pekeliling Perbendaharaan
- Arahan dan Surat Pekeliling Perkhidmatan
- Pelan Perancangan Strategik Fakulti
- Buku Panduan Staf
- Code of Practice for Programme Accreditation (2009)(COPPA)
- Code of Practice for Institutional Audit (2008)(COPIA)
- Quality Assurance & Enhancement Policy (2014)
- Polisi Penilaian Akademik Pelajar UiTM (2015)
- Dasar Plagiarisma UiTM (2012)
- Kod Etika Pensyarah
- Lain-lain dokumen sokongan yang digunapakai dalam UiTM

	MANUAL KUALITI FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR	Mukasurat : 2
		MK.UiTM.FSPU.01

1.1 TUJUAN

Manual Kualiti ini adalah bertujuan untuk:-

- a) Menerangkan maklumat am mengenai Fakulti Senibina Perancangan dan Ukur (yang selepas ini dirujuk sebagai FSPU).
- b) Menjelaskan secara ringkas Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) yang berlandaskan piawaian ISO 9001:2015 dalam pengajaran dan pembelajaran semua peringkat dan mod pengajian yang ditawarkan oleh FSPU (yang selepas ini dirujuk sebagai Program).
- c) Menggariskan dasar dan prinsip jaminan kualiti bagi setiap aktiviti berkaitan dengan pengajaran dan pembelajaran Program yang dilaksanakan dalam memenuhi keperluan ISO 9001: 2015; dan
- 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
- 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

	MANUAL KUALITI FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR	Mukasurat : 3
		MK.UiTM.FSPU.01

1.4 PENYEDIAAN, PENGUATKUASAAN DAN PENGEDARAN

Manual Kualiti ini hanya terpakai dan berkuatkuasa setelah diluluskan dan ditandatangani oleh Dekan FSPU. Manual Kualiti ini adalah Dokumen Terkawal dan akan dipaparkan di laman web rasmi FSPU.

1.5 PENYELARASAN PINDAAN

Wakil Pengurusan FSPU 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.

	MANUAL KUALITI FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR	Mukasurat : 4
		MK.UiTM.FSPU.01

2.0 MAKLUMAT ORGANISASI

2.1 SEJARAH DAN LATARBELAKANG FAKULTI

Pautan kepada web FSPU <http://www.fspu.uitm.edu.my> melalui laman web rasmi UiTM di <http://www.uitm.edu.my/index.php/en/>

2.2 VISI FAKULTI

Menjadikan FSPU sebagai fakulti unggul yang berteraskan keserjanaan dan kecemerlangan akademik bagi menerajui dinamisme kepimpinan Bumiputera dalam bidang Alam Bina bertaraf dunia bagi melahirkan graduan yang berdaya saing di peringkat global dan beretika.

2.3 MISI FAKULTI

Misi Fakulti adalah seperti berikut:-

- i) Menyediakan program professional yang sesuai dengan keperluan industri semasa;
- ii) Melaksanakan pengajaran dan penyelidikan yang komprehensif dalam bidang Alam Bina;
- iii) Melahirkan professional dalam bidang Alam Bina yang mempunyai nilai-nilai murni.

2.4 DASAR KUALITI FSPU

FSPU komited untuk menyediakan program Sarjana Muda, Sarjana dan Doktor Falsafah dalam bidang Alam Bina yang memenuhi keperluan OBE bagi menghasilkan graduan yang bertaraf antarabangsa dan senantiasa memenuhi keperluan pelanggan.

	MANUAL KUALITI FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR	Mukasurat : 5
		MK.UiTM.FSPU.01

FSPU beriltizam untuk mengintensifkan aktiviti penyelidikan, perundingan, keusahawanan dan aktiviti jalinan industri dan kemasyarakatan yang berterusan. FSPU akan melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti yang cekap, berkesan dan senantiasia melaksanakan penambahbaikan secara berterusan untuk menjadi sebuah organisasi unggul.

2.5 OBJEKTIF KUALITI FSPU

Objektif kualiti FSPU adalah seperti berikut;

- i) Mencapai pertambahan peratusan bilangan pelajar yang bergraduat dengan CGPA 3.50 ke 10% setiap semester.
- ii) Memastikan sekurang-kurangnya 90% pelajar sepenuh masa pada peringkat Sarjana Muda bergraduat dalam tempoh yang ditetapkan (GOT).
- iii) Memastikan kadar kebolehpasaran siswazah melebihi 90%.
- iv) Meningkatkan peratusan tenaga pengajar berkeelayakan PhD kepada 50% dan berkeelayakan professional kepada 30% menjelang tahun 2020.
- v) Memastikan fakulti memperolehi geran penyelidikan sebanyak RM500 ribu setiap tahun.
- vi) Memastikan fakulti mendapat geran perundingan sebanyak RM1.5 juta setiap tahun.
- vii) Memastikan setiap staf akademik menghasilkan sekurang-kurangnya satu penerbitan ilmiah/kreatif setiap tahun.

2.6 STRUKTUR ORGANISASI FAKULTI

FSPU menyedia struktur, menjelaskan tugas, tanggungjawab dan autoriti serta menentukan kompetensi staf untuk pelaksanaan, pengekalan dan penambahbaikan SPK ISO 9001:2015. Ini didokumenkan dalam Struktur Organisasi FSPU yang boleh dirujuk di laman web <http://www.fspu.uitm.edu.my>.

	MANUAL KUALITI FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR	Mukasurat : 6
		MK.UiTM.FSPU.01

2.7 FUNGSI UTAMA FAKULTI

Fungsi utama FSPU adalah menyediakan dan mengendalikan perkhidmatan Pendidikan tinggi seperti berikut:-

- a) Pengajaran dan Pembelajaran;
- b) Menjalankan penyedilidikan dan perundingan;
- c) Menjalankan penulisan dan penerbitan ilmiah; dan
- d) Menganjurkan program khidmat masyarakat.

3.0 DEFINISI DAN SINGKATAN

a) Pelanggan

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

i) Pelanggan misi

Ibubapa/Penjaga, Penaja Pelajar, Kementerian Pendidikan Tinggi, Lembaga Pengarah Universiti dan UiTM dan industri.

ii) Pelanggan proses

- a. Pengajaran & pembelajaran: Pelajar yang mengikuti Program di fakulti/cawangan/pusat, pensyarah, pentadbir akademik dan profesional, staf sokongan;
- b. Penyelidikan, perundingan & pengkomersilan: Pensyarah penyelidik, pegawai penyelidik dan pembantu penyelidik, pentadbir akademik dan profesional, staf sokongan;
- c. 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.

iii) Pelanggan dalaman

Staf yang berkhidmat di fakulti/cawangan/pusat.

	MANUAL KUALITI FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR	Mukasurat : 7
		MK.UiTM.FSPU.01

iv) **Pelanggan luar**

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

b) **Produk**

i. Pengajaran dan Pembelajaran

Produk akhir dari 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 sendiri, laporan pemeriksa luar dan keputusan peperiksaan).

ii. Penyelidikan, pengkomersilan dan perundingan

Produk akhir dari proses penyelidikan ialah hasil penyelidikan dan pensyarah yang berkepakaran di dalam bidang tujahan (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, pelesenan harta intelek seperti hakcipta, paten, rekabentuk industri serta syarikat '*spin-off*' juga turut terhasil.

Produk akhir dari proses perundingan ialah perkhidmatan yang diberi, masalah yang diselesaikan serta penjanaan pendapatan dari industri. **Produk sampingan** perundingan ialah peningkatan kepakaran pensyarah, pengiktirafan kepakaran pensyarah oleh industri dan peningkatan reputasi dan kredibiliti universiti.

	MANUAL KUALITI FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR	Mukasurat : 8
		MK.UiTM.FSPU.01

iii. Jaringan industri dan masyarakat (komuniti)

Produk akhir dari proses jaringan industri, masyarakat (komuniti) dan alumni ialah pelajar/pensyarah yang tamat menjalani latihan industri, sukarelawan, aktiviti kesukarelawanan, laporan latihan praktik/industri, laporan aktiviti bersama industri, laporan aktiviti kemasyarakatan, MOU/MOA, tajaan, 'endowment', dan masalah yang diselesaikan. **Produk sampingan** ialah jalinan dan hubungan baik dan kerjasama antara UiTM dengan pihak industri, masyarakat dan alumni.

c) Program

Program Sarjana Muda, Sarjana dan Kedoktoran yang dijalankan di FSPU secara sepenuh/separuh masa.

d) Staf Fakulti

Staf FSPU terdiri daripada staf akademik dan pentadbiran. Staf akademik terdiri daripada Profesor, Profesor Madya, Pensyarah dan Penolong Pensyarah. Fakulti juga mempunyai staf akademik kontrak dalam bidang tertentu. Staf pentadbiran pula terdiri daripada Timbalan Pendaftar Kanan, Penolong Pendaftar Kanan, Penolong Pendaftar, Pegawai Eksekutif Kanan, Pegawai Eksekutif, Penolong Jurutera, Pembantu Makmal, Pelukis Pelan, Pembantu Tadbir, Juruterengkas dan Pembantu Tadbir Rendah.

e) Pengurusan Atasan

Pengurusan atasan terdiri daripada Dekan, Timbalan-timbalan Dekan, Timbalan Pendaftar Kanan dan Penolong Pendaftar.

f) Wakil Pengurusan

Wakil Pengurusan adalah salah seorang dari staf Pengurusan Atasan Fakulti yang dilantik oleh Dekan untuk memastikan proses pembangunan, pelaksanaan, dan penyelenggaraan Sistem Pengurusan Kualiti Fakulti selaras dengan keperluan ISO 9001:2015 dan COPIA. Wakil Pengurusan Fakulti adalah Timbalan Dekan (Akademik).

	MANUAL KUALITI FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR	Mukasurat : 9
		MK.UiTM.FSPU.01

g) Ketua Unit Kualiti

Staf yang dilantik oleh Dekan Fakulti bagi merancang dan memantau pelaksanaan aktiviti dan inisiatif penambahbaikan kualiti yang menyokong dan memantapkan Sistem Pengurusan Kualiti di Fakulti sepertimana yang dinyatakan dalam Dasar Jaminan & Pengukuhan Kualiti.

h) Pengawal Dokumen

Pengawal Dokumen adalah terdiri dari Penolong Pendaftar Akademik/Pentadbiran sepertimana yang dinyatakan dalam Dasar Jaminan & Pengukuhan Kualiti yang bertanggungjawab untuk menyelia dan menyelenggara dokumen SPK Fakulti.

i) SINGKATAN

UiTM	-	Universiti Teknologi MARA
FSPU	-	Fakulti Senibina, Perancangan dan Ukur
PTJ	-	Pusat Tanggungjawab
MQA	-	Malaysian Qualifications Agency
COPIA	-	Code of Practice for Institutional Audit
COPPA	-	Code of Practice for Programme Accreditation
CSPI	-	Centre for Strategic Planning and Information
ICRESS	-	Integrated Course Registration & Scheduling System
OBE	-	Outcome-based Education
KPT	-	Kementerian Pendidikan Tinggi
MQF	-	Malaysian Qualifications Framework
WP	-	Wakil Pengurusan
SPK	-	Sistem Pengurusan Kualiti
JAF	-	Jawatankuasa Akademik Fakulti
MKSP	-	Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan
LPU	-	Lembaga Pengarah Universiti
KUK	-	Ketua Unit Kualiti
CGPA	-	Cumulative Grade Point Average

	MANUAL KUALITI FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR	Mukasurat : 10
		MK.UiTM.FSPU.01

GPA	-	Grade Point Average
PP(A)	-	Penolong Pendaftar (Akademik)

4.0 KONTEKS ORGANISASI

4.1 MEMAHAMI ORGANISASI DAN KONTEKSNYA

FSPU mengenalpasti isu luaran dan dalaman yang berkaitan dengan matlamat dan halatuju strategik serta yang memberi kesan kepada pencapaian matlamat sistem pengurusan kualiti fakulti melalui perancangan strategik yang dipantau dan dikaji semula dari masa ke semasa. (Rujuk lampiran 4.1a Isu luaran Organisasi; dan Lampiran 4.1b Isu dalaman organisasi).

4.2 MEMAHAMI KEPERLUAN DAN JANGKAAN PIHAK YANG BERKEPENTINGAN

FSPU mengenalpasti pihak 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. (Rujuk Lampiran 4.2 Keperluan dan Jangkaan IP).

4.3 MENENTUKAN SKOP SISTEM PENGURUSAN KUALITI

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

FSPU juga telah mengenalpasti skop sebagaimana **Seksyen 3.0** dengan mengambilkira perkara-perkara seperti berikut:

a) Isu luaran dan dalaman rujuk kepada 4.1

	MANUAL KUALITI FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR	Mukasurat : 11
		MK.UiTM.FSPU.01

- b) Keperluan pihak yang berkepentingan rujuk kepada 4.2
- c) Proses dan perkhidmatan FSPU.

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

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

Batasan Aplikasi Pelaksanaan ISO 9001: 2015

FSPU akan melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001: 2015 bagi mencapai dasar dan objektif kualiti FSPU. Walau bagaimanapun FSPU 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 penyelidikan perkhidmatan, di mana output yang dihasilkan tidak boleh disahkan atau pengukuran berikutnya.

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

Aktiviti Teras Penyediaan Perkhidmatan Pendidikan Tinggi

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

- a) Pembangunan Akademik
- b) Pembangunan Pelajar

	MANUAL KUALITI FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR	Mukasurat : 12
		MK.UiTM.FSPU.01

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

4.4 SISTEM PENGURUSAN KUALITI DAN PROSESNYA

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

- a) Menentukan proses-proses yang perlu ada dalam Sistem Pengurusan Kualiti serta pelaksanaannya secara menyeluruh di FSPU.
 - b) Menentukan turutan (sequence) proses yang betul dan hubungan kait dengan proses-proses yang terlibat.
 - c) Menentukan dan mengaplikasikan 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-klausul 6.1.
 - g) Menilai proses dan melaksanakan sebarang perubahan yang diperlukan untuk memastikan proses mencapai matlamat.
 - h) Menambahbaik proses dan sistem pengurusan kualiti.
- (Sila rujuk gambarajah Pelan Kualiti di Seksyen 8.1.)

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

	MANUAL KUALITI FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR	Mukasurat : 13
		MK.UiTM.FSPU.01

Jika sumber dan perkhidmatan luar diperlukan, FSPU 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.

FSPU telah mengenalpasti bahagian yang terlibat bagi proses yang berkaitan dengan sumber dan perkhidmatan luar adalah:

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 FSPU. Jadual berikut menyenaraikan proses-proses utama pengurusan korporat FSPU dan pihak yang bertanggungjawab.

Jadual 1: Proses-Proses Utama Pengurusan Korporat FSPU

Bil.	Perkhidmatan	Pihak Bertanggungjawab	Minit/Rekod
1.	Pembangunan Akademik	HEA, FSPU Kampus Induk Shah Alam, FSPU Kampus Puncak Alam	JK Kecil Kurikulum Fakulti, JAF, JKAPS
2.	Pembangunan Pelajar	HEP	JTK
3.	Pemantapan Pengurusan (Perancangan Strategik, pengurusan risiko, dan pengurusan aduan maklumbalas pelanggan)	Canseleri, CSPI, InQKA, BCKK, Koordinator Perancangan Strategik	MKSP, Sistem UePMO, Daftar Risiko, Laporan AMP
4.	Pembangunan Sumber Manusia	TPK	PPSM
5.	Pengurusan Kewangan	Bendahari	JTK
6.	Pembangunan Penyelidikan, Perundingan, Perlindungan Harta Intelik dan Pengkomersilan	IRMI, UiTM Press, Pusat Kecemerlangan	Majlis Penyelidikan Universiti

	MANUAL KUALITI FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR	Mukasurat : 14
		MK.UiTM.FSPU.01

7.	Pemindahan Pengetahuan	ICAEN	Sekretariat Program Pemindahan Pengetahuan (Knowledge Transfer Program), Kementerian Pengajian Tinggi: Universiti Sains Malaysia (USM)
8.	Pembangunan ICT	Pejabat Infostruktur	Penyeldikan & Inovasi
9.	Pembangunan Fizikal	JK Teknikal FSPU	Penyeldikan & Inovasi
10.	Pembangunan Fasiliti	JK Teknikal FSPU	Penyeldikan & Inovasi

4.4.2 Manual Kualiti adalah dokumen utama yang menjelaskan dasar dan perancangan bagi Pengurusan Korporat FSPU. Manual ini merupakan sumber rujukan utama bagi Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015 FSPU.

Manual ini disokong oleh dokumen-dokumen kualiti berikut:

- **Prosedur Kualiti**

Prosedur Kualiti adalah dokumen yang menyatakan segala proses pengurusan dan operasi FSPU. FSPU hendaklah bertanggungjawab menyedia dan melaksanakan prosedur ini secara konsisten dan mengikut piawaian ISO 9001:2015. Sehubungan itu, FSPU mewujudkan sebelas (11) Prosedur Kualiti Pengurusan termasuk satu (1) Panduan Pengurusan Risiko seperti berikut:

Sebelas (11) Prosedur Kualiti Pengurusan iaitu:

1. Kawalan Dokumen (PK.UiTM.FSPU.(P).01)
2. Kawalan Rekod (PK.UiTM.FSPU.(P).02)
3. Audit Dalam (PK.UiTM.FSPU.(P).03)
4. Kawalan Produk yang Tidak Memenuhi Spesifikasi (PK.FSPU.(P).04)
5. Tindakan Pembetulan (PK.UiTM.FSPU.(P).05)
6. Pengurusan Risiko (PK.UiTM.FSPU.(P).06)

	MANUAL KUALITI FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR	Mukasurat : 15
		MK.UiTM.FSPU.01

7. Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) (PK.UiTM.FSPU.(P).07)
8. Pengurusan Latihan (PK.UiTM.FSPU.(P).08)
9. Pengendalian Aduan dan Maklumbalas Pelanggan (PK.UiTM.FSPU.(P).09)
10. Anggaran Belanjawan dan Pengurusan Perolehan (PK.UiTM.FSPU.(P).10)
11. Pengendalian dan Penyelenggaraan Dokumen dan Peralatan (PK.UiTM.FSPU.(P).11).

- **Dokumen Sokongan**

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

5.0 KEPIMPINAN

5.1 KEPIMPINAN DAN KOMITMEN

5.1.1 Am

Pengurusan FSPU akan sentiasa komited kepada pembangunan dan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001: 2015 FSPU dan sentiasa berusaha secara berterusan untuk menambahbaik system bagi menjamin keberkesanannya dengan:

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

	MANUAL KUALITI FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR	Mukasurat : 16
		MK.UiTM.FSPU.01

5.1.2 Fokus kepada Pelanggan

Pengurusan Atasan FSPU 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 hanti pelanggan dikekalkan.

5.2 DASAR KUALITI

FSPU komited untuk menguruskan fakulti secara professional demi melahirkan graduan bumiputera yang berdaya saing, global dan beretika serta sentiasa memenuhi keperluan pelanggan.

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

5.2.1 Membangunkan Dasar Kualiti

Pengurusan Atasan FSPU akan memastikan Dasar Kualiti adalah sentiasa:

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

5.2.2 Mengkomunikasikan Dasar Kualiti

Dasar Kualiti ini disebarkan, difahami dan dilaksanakan oleh keseluruhan warga FSPU dan dikaji semula untuk memastikankesesuaiannya yang berterusan. Ianya

	MANUAL KUALITI FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR	Mukasurat : 17
		MK.UiTM.FSPU.01

juga dipamerkan di tempat strategik di fakulti. Selain itu ianya juga dimuatnaik di laman web fakulti supaya dapat dicapai oleh semua pihak berkaitan.

5.3 PERANAN, TANGGUNGJAWAB DAN BIDANG KUASA ORGANISASI

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

Pengurusan Atasan FSPU akan melantik Timbalan Dekan (Akademik) sebagai Wakil Pengurusan FSPU 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 Atasan FSPU mengenai prestasi Sistem Pengurusan Kualiti FSPU dan juga peluang untuk penambahbaikan
- d) Memastikan staf FSPU fokus kepada pelanggan dengan diberi kesedaran mengenai keperluan pelanggan bagi penambahbaikan berterusan Sistem Kualiti FSPU; dan
- e) Memastikan integriti sistem pengurusan kualiti dikekalkan apabila perubahan kepada system pengurusan kualiti dirancang dan dilaksanakan.

Wakil Pengurusan FSPU dibantu secara operasinya oleh Pengurusan Kualiti fakulti yang diketuai oleh seorang Ketua Unit Kualiti (KUK).

	MANUAL KUALITI FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR	Mukasurat : 18
		MK.UiTM.FSPU.01

6.0 PERANCANGAN

6.1 TINDAKAN MENYATAKAN RISIKO DAN PELUANG

6.1.1 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 fakulti telah dikenalpasti melalui analisa ke atas semua perkara tersebut semasa perancangan dan semakan ke atas pelan strategik fakulti dilakukan.

6.1.2 Keperluan dan jangkaan pelanggan dan pihak berkepentingan juga telah dikenalpasti semasa perancangan strategik dilakukan. Dua (2) 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

1) PK.UiTM.FSPU.(P).06 Panduan Pengurusan Risiko

6.2 OBJEKTIF KUALITI DAN PERANCANGAN UNTUK MENCAPAINYA

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

	MANUAL KUALITI FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR	Mukasurat : 19
		MK.UiTM.FSPU.01

OBJEKTIF KUALITI UiTM

1. Mencapai enrolmen 170,000 pelajar (sepenuh masa dan asasi) menjelang 2020
2. Memastikan semua kurikulum bersifat kerja kursus disemak setiap 4 tahun bagi program-program yang tempoh pengajiannya adalah 3 tahun atau kurang dari setiap 5 tahun bagi program yang tempoh pengajiannya adalah 4 tahun
3. Memastikan sekurang-kurangnya 90% pelajar sepenuh masa pada peringkat diploma dan sarjana muda bergraduasi dalam tempoh yang ditetapkan.
4. Memastikan sekurang-kurangnya 1,200 graduan PhD menjelang 2020.
5. Memastikan kadar kebolehpasaran siswazah melebihi:
 - 80% (sarjana muda);
 - 95% (diploma);
 - dan bekerja sendiri;
 - 2.5% tahun 2016;
 - 4.0% menjelang 2020
6. Memastikan bilangan penerbitan diindeks mencapai 30,000 menjelang 2020.
7. Bilangan bilangan geran penyelidikan mencapai RM600j menjelang 2020.
8. Memastikan kecemerlangan dalam pemindahan ilmu dengan mengkomersilkan 8 produk hasil penyelidikan menjelang 2020.

6.2.2 Objektif Kualiti UiTM diperinci dan disebarkan 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 pencapaiannya dan sekiranya tidak dicapai justifikasi diberikan.

Objektif-objektif ini akan dibandingkan dan diukur berpanduan sasaransasaran strategi yang ditetapkan dalam Perancangan & Pelaksanaan, Rancangan Malaysia Ke 11 (2016 – 2020), Universiti Teknologi MARA.

	MANUAL KUALITI FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR	Mukasurat : 20
		MK.UiTM.FSPU.01

DOKUMEN SOKONGAN

- 1) Buku Perancangan & Pelaksanaan, Rancangan Malaysia Ke 11 (2016 – 2020), Universiti Teknologi MARA
- 2) Jadual Pencapaian Objektif (Lampiran).

6.3 PERANCANGAN PERUBAHAN

Perancangan Sistem Pengurusan Kualiti

FSPU memastikan perubahan kepada sistem pengurusan kualiti dilakukan dengan terancang dengan mengambilkira:

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

7.0 SOKONGAN

7.1 SUMBER

7.1.1 Am

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

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

	MANUAL KUALITI FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR	Mukasurat : 21
		MK.UiTM.FSPU.01

7.1.2 Modal Insan

FSPU 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 Prasarana

FSPU komited untuk menyediakan kemudahan prasarana/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.

DOKUMEN RUJUKAN

- 1) PK.UiTM.FSPU.(P).11 Prosedur Pengendalian dan Penyelenggaraan Dokumen dan Peralatan
- 2) ATP

	MANUAL KUALITI FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR	Mukasurat : 22
		MK.UiTM.FSPU.01

7.1.4 Persekitaran Kerja

FSPU memastikan dan menyediakan persekitaran kerja yang kondusif dan selesa yang mengutamakan budaya kualiti dan etika kerja yang baik. Pengurusan FSPU 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

- 1) PK.UiTM.FSPU(P).11 Prosedur Pengendalian dan Penyelenggaraan Dokumen dan Peralatan
- 2) PK.UiTM.FSPU.(P).09 Prosedur Pengendalian Aduan Pelanggan dan Maklumbalas Pelanggan
- 4) COPPA Standards

7.1.5 Sumber Pemantauan dan Pengukuran

7.1.5.1 & 7.1.5.2 Kawalan Peralatan Bagi Pemantauan Dan Pengukuran

FSPU 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:

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL

	MANUAL KUALITI FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR	Mukasurat : 23
		MK.UiTM.FSPU.01

- 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; dan
- e) Terkawal daripada kerosakan dan kemerosotan semasa pengendalian, penyelenggaraan dan penyimpanan

DOKUMEN RUJUKAN

- 1) PK.UiTM.FSPU.(P).11 Prosedur Pengendalian dan Penyelenggaraan Dokumen dan Peralatan
- 2) PK.UiTM.FSPU.(P).09 Prosedur Pengendalian Aduan Pelanggan dan Maklumbalas Pelanggan
- 3) Laporan e-Aduan

7.1.6 Pengetahuan Organisasi

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

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

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL

	MANUAL KUALITI FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR	Mukasurat : 24
		MK.UiTM.FSPU.01

DOKUMEN RUJUKAN

- 1) PK. UiTM Prosedur Pengurusan Latihan

7.2 KOMPETENSI/KECEKAPAN

Bagi tujuan peningkatan kompetensi dan kecekapan staf, FSPU akan:

- a) Mengenalpasti kompetensi yang diperlukan oleh staf untuk melakukan kerja yang memberi kesan kepada prestasi dan sistem pengurusan kualiti melalui laporan penilaian tahunan, perancangan strategik dan permohonan dari staf sendiri;
- b) Memastikan semua staf memperolehi kelayakan dan kompetensi yang diperlukan untuk memberikan perkhidmatan yang berkualiti melalui pendidikan, latihan, atau pengalaman. Semua staf diberi latihan dalam bidang pengkhususan yang diperlukan. Staf yang terlibat dalam pengkhususan akan diberi latihan dan pendedahan yang sesuai dalam usaha meningkatkan kompetensi mereka dengan menghadiri sekurang-kurangnya 42 jam latihan setahun;
- c) Menilai keberkesanan latihan yang diberikan untuk memenuhi keperluan kompetensi; dan
- d) Mengemas kini dan menyimpan rekod latihan, kompetensi dan pengalaman staf yang terlibat.

DOKUMEN RUJUKAN

- 1) Sasaran Kerja Tahunan
- 2) Laporan Prestasi
- 3) PROPENS
- 4) SUFO
- 5) CDL-CQI

	MANUAL KUALITI FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR	Mukasurat : 25
		MK.UiTM.FSPU.01

7.3 KESEDARAN

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

DOKUMEN RUJUKAN

- 1) PK.UiTM.FSPU.(P).08 Prosedur Pengurusan Latihan
- 2) Manual Kualiti Fakulti

7.4 KOMUNIKASI

FSPU memastikan sistem komunikasi dalaman yang berkesan diwujudkan melalui:

- Mesyuarat Senat
- Mesyuarat Majlis Eksekutif Universiti (MEU)
- Mesyuarat Mesyuarat Pengurusan Kanan (MPK)
- Mesyuarat Jawatankuasa Tetap Universiti
- Sesi Taklimat
- Notis Papan Kenyataan
- Pekeliling Naib Canselor
- Perbincangan Kumpulan
- Sistem Aduan dan Cadangan
- Buletin FSPU
- Lensa Korporat
- Laman Web rasmi FSPU
- Memo/ Surat menyurat

Saluran komunikasi dalaman dan luaran akan disokong, disebar dan dikawal oleh Pejabat Canseleri melalui Bahagian Canseleri Dan Komunikasi Korporat serta Web Media FSPU.

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL

	MANUAL KUALITI FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR	Mukasurat : 26
		MK.UiTM.FSPU.01

DOKUMEN RUJUKAN:

- 1) Fail Perancangan Strategik
- 2) Fail Mesyuarat Pengurusan Eksekutif
- 3) Fail Mesyuarat Pengurusan Dalaman
- 4) Taklimat Kepimpinan Kanan
- 5) Fail Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
- 6) Fail Pengurusan Pekeliling
- 7) Laman Web Rasmi dan Sosial Media Rasmi Fakulti

7.5 MAKLUMAT DIDOKUMENTASIKAN

7.5.1 Am

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 UiTM bagi perancangan dan operasi sistem pengurusan kualiti harus dikenal pasti dan pengedarannya dikawal, dan
- g) Menghalang daripada dokumen usang digunakan dan dokumen ini ditandakan "BATIL" sekiranya disimpan untuk sebarang tujuan

7.5.2 Mewujudkan dan Mengemas kini

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL

	MANUAL KUALITI FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR	Mukasurat : 27
		MK.UiTM.FSPU.01

Semua dokumen terkawal mempunyai pengenalan seperti tajuk, tarikh dan nombor rujukan serta disemak dan diluluskan sebelum dikeluarkan/digunapakai.

7.5.3 Kawalan Maklumat Didokumentasikan

FSPU akan menyediakan 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 FSPU akan mengambil tindakan mencegah kehilangan data dengan merencanakan Pelan Pengurusan Risiko yang bersesuaian.

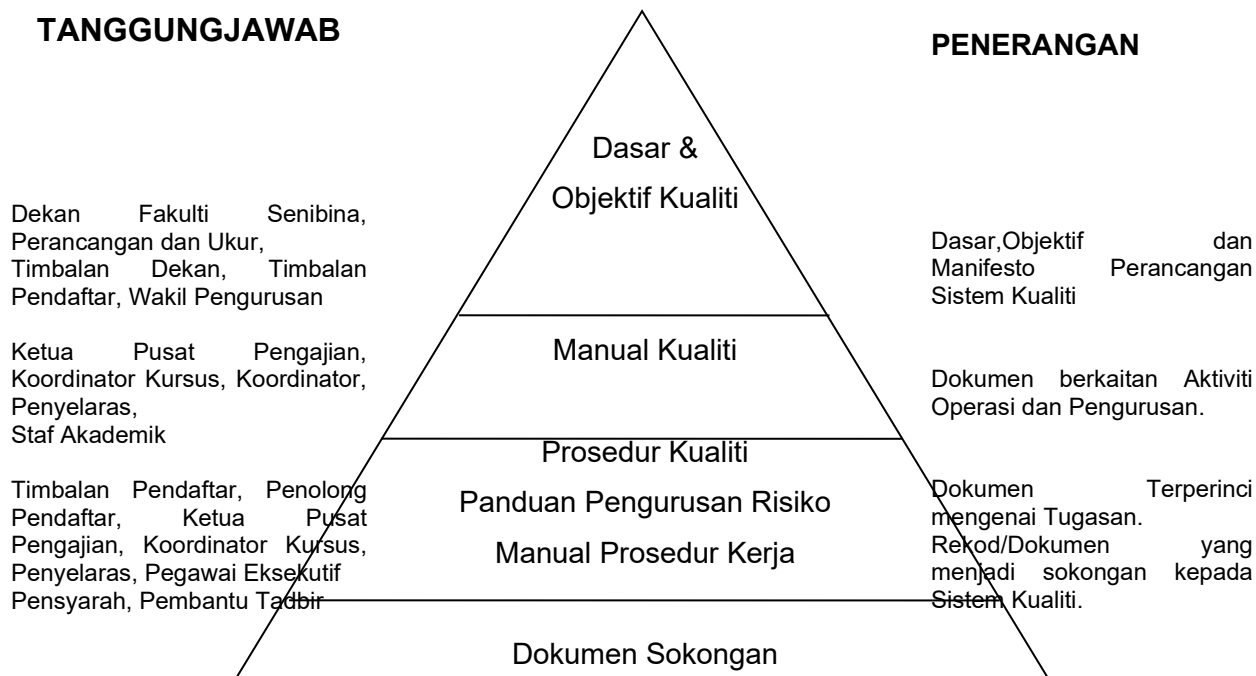
Rekod hendaklah disimpan secara sistematik untuk rujukan semula sekurang-kurangnya 5 tahun sebelum dilupuskan menurut kaedah yang ditetapkan oleh Pengurusan FSPU.

DOKUMEN RUJUKAN

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

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

	MANUAL KUALITI FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR	Mukasurat : 28
		MK.UITM.FSPU.01



Rajah 7.5: Struktur Dokumentasi ISO 9001:2015 FSPU

Sistem Pengurusan Kualiti FSPU diwujudkan bagi memastikan satu Sistem Pengurusan Kualiti dapat dibentuk dan dilaksanakan dengan cekap, tepat dan berkesan berpanduan kepada dasar kualiti dan objektif kualiti yang ditetapkan dalam seksyen 5.2 dan 6.2 Manual Kualiti ini.

	MANUAL KUALITI FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR	Mukasurat : 29
		MK.UiTM.FSPU.01

8.0 OPERASI

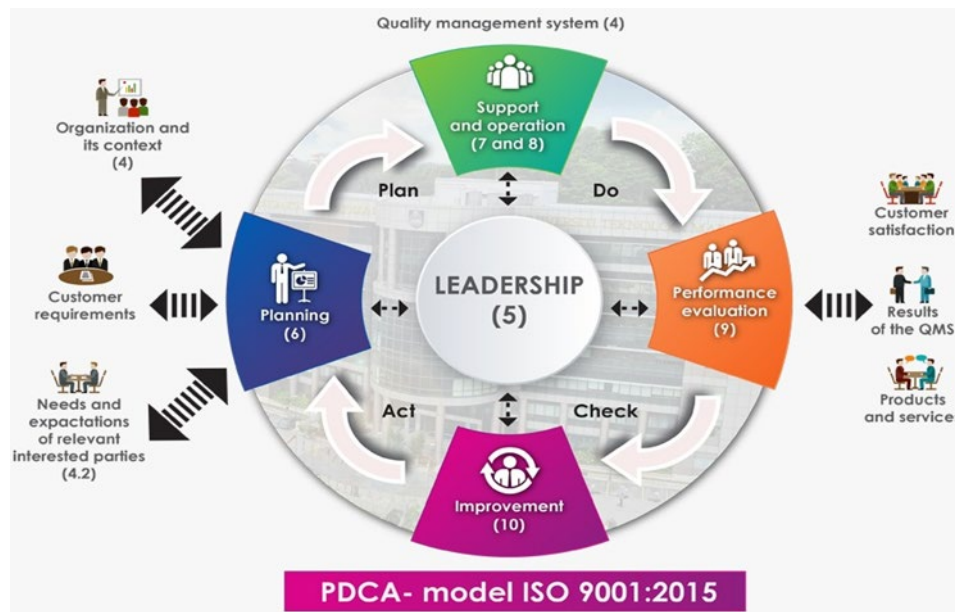
8.1 PERANCANGAN DAN KAWALAN OPERASI

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

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

- a) Objektif dan keperluan kualiti bagi membangunkan produk yang mencerminkan kualiti produk FSPU;
- b) Keperluan untuk menentukan proses yang terlibat, dokumen kualiti serta penyediaan maklumat dan sumber-sumber pengurusan korporat FSPU;
- c) Keperluan aktiviti verifikasi, pemantauan, pemeriksaan, pengukuran dan pengujian serta kriteria bagi menentukan produk memenuhi keperluan yang ditetapkan; dan
- d) Rekod yang diperlukan sebagai bukti pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015 FSPU dalam memenuhi keperluan pelanggan.
- e) Proses yang terlibat di dalam penzahiran produk ditunjukkan secara ringkas melalui Pelan Kualiti FSPU seperti berikut:

	MANUAL KUALITI FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR	Mukasurat : 30
		MK.UiTM.FSPU.01



PELAN KUALITI: PENGURUSAN KORPORAT FSPU

8.2 KEPERLUAN UNTUK PRODUK DAN PERKHIDMATAN

8.2.1 Komunikasi Dengan Pelanggan

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

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

Antara kaedah yang digunakan ialah:

- Buku Panduan, helaian program, risalah dan poster
- Taklimat
- Hari Bertemu Pelanggan

	MANUAL KUALITI FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR	Mukasurat : 31
		MK.UiTM.FSPU.01

- 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 Untuk Produk dan Perkhidmatan

FSPU akan menentukan:

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

Keperluan-keperluan pelanggan yang berkaitan dengan pengurusan korporat FSPU merangkumi perkara berikut:

1. Pembangunan Akademik
2. Pembangunan Pelajar
3. Pemantapan Pengurusan
4. Pembangunan Sumber Manusia
5. Pembangunan Penyelidikan, Perundingan, Perlindungan Harta Intelek dan Pengkomersilan
6. Pembangunan ICT
7. Pembangunan Fizikal
8. Pengurusan Fasiliti
9. Pengurusan Kewangan
10. Pemindahan Pengetahuan

8.2.3 Kajian Semula Keperluan Untuk Produk dan Perkhidmatan

FSPU 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 FSPU membuat

	MANUAL KUALITI FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR	Mukasurat : 32
		MK.UiTM.FSPU.01

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 FSPU 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 FSPU bersetuju untuk memenuhi keperluan tersebut.

Jika berlaku sebarang perubahan kepada keperluan pelanggan, FSPU 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 Am

Klausa 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

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

- a) i. Fakulti terlibat secara langsung dalam aktiviti mereka bentuk dan pembangunan

	MANUAL KUALITI FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR	Mukasurat : 33
		MK.UiTM.FSPU.01

program berdasarkan garis panduan BHEA;

ii. Fakulti terlibat secara langsung dalam aktiviti mereka bentuk dan pembangunan cadangan aktiviti berdasarkan garis panduan ICAEN dan IRMI;

iii. Fakulti terlibat secara langsung dalam aktiviti mereka bentuk dan pembangunan cadangan penyelidikan berdasarkan garis panduan IRMI;

b) i. Senat akan menyemak dan membuat pengesahan yang diperlukan dalam aktiviti mereka bentuk dan membangunkan program; dan

ii. Senat akan mengambil maklum terhadap cadangan penyelidikan.

c) LPU bertanggungjawab dan berkuasa meluluskan program yang dibangunkan di peringkat FSPU.

BHEA/ICAEN/IRMI 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.

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; dan

d) Keperluan-keperluan penting yang lain untuk aktiviti mereka bentuk dan

	MANUAL KUALITI FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR	Mukasurat : 34
		MK.UiTM.FSPU.01

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

- 1) Garis Panduan Akademik (naskah terkini)
- 2) Panduan Standard Program Peringkat Sarjana Muda (Bil. 1 Vol. 1)
- 3) Kod Amalan Akreditasi Program (COPPA) <http://www.mqa.gov.my>
- 4) Kod Amalan Audit Institusi (COPIA) <http://www.mqa.gov.my>
- 5) Pembangunan Program (ICAEN) <http://icn.uitm.edu.my/>
- 6) Cadangan Penyelidikan/ Aktiviti (IRMI) <http://irmi.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 fakulti 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;

BHEA/IRMI/ICAEN akan menyemak reka bentuk dan pembangunan program/ cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti seperti yang dinyatakan dalam garis panduan berdasarkan IRMI. Rekod hasil semakan dan tindakan pembetulan yang diambil akan disimpan dan disenggarakan (lihat 7.5).

Verifikasi akan dilaksanakan mengikut perancangan yang ditentukan (lihat 8.3.4)

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL

	MANUAL KUALITI FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR	Mukasurat : 35
		MK.UiTM.FSPU.01

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.

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/ cadangan aktiviti serta akan diluluskan sebelum diguna pakai/dijalankan.

Output tersebut hendaklah:

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

	MANUAL KUALITI FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR	Mukasurat : 36
		MK.UiTM.FSPU.01

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 FSPU sebelum diluluskan.

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

Pindaan yang berlaku ke atas reka bentuk dan pembangunan program/ cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti akan dikenal pasti dan rekod mengenainya disenggarakan. Pindaan ke atas reka bentuk dan pembangunan program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti akan disemak dan disahkan mengikut garis panduan yang ditetapkan. Semakan yang dibuat akan meliputi penilaian kesan pindaan pada bahagian-bahagian dan keseluruhan program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti yang disampaikan kepada pelanggan.

Rekod keputusan semak semula dan tindakan yang diperlukan akan disenggara (lihat 7.5).

8.4 KAWALAN TERHADAP PROSES, PRODUK DAN PERKHIDMATAN SEDIAN LUARAN

8.4.1 Am

FSPU 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.

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

	MANUAL KUALITI FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR	Mukasurat : 37
		MK.UiTM.FSPU.01

8.4.2 Jenis dan Tahap Kawalan

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

DOKUMEN RUJUKAN

- 1) PK.UiTM,FSPU.(P).10 Prosedur Anggaran Belanjawan dan 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 untuk meluluskan produk dan perkhidmatan; kaedah, proses dan peralatan; serta pelepasan produk dan perkhidmatan.
- c) Keperluan kelayakan staf yang terlibat;
- d) Interaksi pembekal luar dengan UiTM
- e) Kawalan dan pemantauan prestasi pembekal luar yang akan digunakan oleh UiTM; dan
- f) Pengesahan atau aktiviti validasi UiTM atau pelanggan, bercadang untuk melaksanakannya di premis pembekal luar.

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

	MANUAL KUALITI FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR	Mukasurat : 38
		MK.UiTM.FSPU.01

8.5 PENGELUARAN DAN PENYEDIAAN PERKHIDMATAN

8.5.1 Kawalan Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan

FSPU 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 prosesproses;
- e) Pelantikan orang yang cekap, termasuk apa-apa kelayakan yang diperlukan;
- f) Pelaksanaan tindakan untuk mencegah kesilapan manusia;

DOKUMEN RUJUKAN	
1) Garis Panduan Akademik (naskah terkini)	Pemegang HEA, FSPU Kampus Shah Alam dan FSPU Kampus Puncak Alam
2) Buku Peraturan Akademik (naskah terkini)	HEA, FSPU Kampus Shah Alam dan FSPU Kampus Puncak Alam

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL

	MANUAL KUALITI FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR	Mukasurat : 39
		MK.UiTM.FSPU.01

3)	Pekeliling Naib Canselor	Canseleri
4)	Pekeliling Bendahari	Bendahari
5)	Pekeliling Pendaftar	Pendaftar
6)	SPK/ MPK Fakulti, Bahagian dan Kampus Cawangan	Fakulti, Bahagian dan Kampus Cawangan
7)	Perkeliling Pejabat Jaringan Industri, Masyarakat, Alumni & Keusahawanan	ICAEN
8)	Pekeliling Institut Pengurusan Penyelidikan dan Inovasi	IRMI

8.5.2 Identifikasi dan Kemudahkesanan

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

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

DOKUMEN RUJUKAN

- 1) PK.UiTM.FSPU.(P).02 Prosedur Kawalan Rekod
- 2) SIMS Sistem Pengurusan Maklumat Pelajar
- 3) HRMIS 2.0 Sistem Pengurusan Maklumat Sumber Manusia

8.5.3 Harta Hak Milik Pelanggan atau Pembekal Luar

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

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL

	MANUAL KUALITI FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR	Mukasurat : 40
		MK.UiTM.FSPU.01

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

FSPU 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.

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

DOKUMEN RUJUKAN

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

8.5.6 Kawalan Perubahan

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

FSPU 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:

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL

	MANUAL KUALITI FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR	Mukasurat : 41
		MK.UiTM.FSPU.01

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

8.7 KAWALAN PRODUK YANG TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI

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

DOKUMEN RUJUKAN

- 1) PK.UiTM.FSPU(P).04 Prosedur Kawalan Produk Yang Tidak Memenuhi Spesifikasi.

	MANUAL KUALITI FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR	Mukasurat : 42
		MK.UiTM.FSPU.01

9.0 PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENAMBAHBAIKAN SISTEM PENGURUSAN

9.1 PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN

9.1.1 Am

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

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

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

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

9.1.2 Kepuasan Hati Pelanggan

	MANUAL KUALITI FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR	Mukasurat : 43
		MK.UiTM.FSPU.01

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

DOKUMEN RUJUKAN

- | | |
|------------------------------------|---|
| 1) PK.UiTM.FSPU.(P).07 | Prosedur Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan |
| 2) Aduan dan maklumbalas Pelanggan | Borang Maklum Balas Pelanggan |

9.1.3 Analisis Data dan Penilaian

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

9.2 AUDIT DALAM

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

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL

	MANUAL KUALITI FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR	Mukasurat : 44
		MK.UiTM.FSPU.01

- a) Mematuhi apa yang telah dirancang (lihat 8.1) sepertimana dalam keperluan-keperluan sistem pengurusan kualiti UiTM dan keperluankeperluan piawaian ISO 9001:2015 dan;
- 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.

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. FSPU kini menggunakan sistem maklumat yang dinamakan SePADU (Sistem e-Pelaporan Audit Dalam FSPU) untuk merekodkan hasil audit dan penyimpanan rekod-rekod berkaitan Audit Dalam.

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

DOKUMEN RUJUKAN

- 1) PK.UiTM.FSPU.(P).03 Prosedur Audit Dalam
- 2) Manual Prosedur SePADU

9.3 KAJI SEMULA PENGURUSAN

9.3.1 AM

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL

	MANUAL KUALITI FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR	Mukasurat : 45
		MK.UiTM.FSPU.01

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

Mesyuarat Eksekutif Fakulti (MEF)/ Mesyuarat Pengurusan Eksekutif (MPE) 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 membentangkannya dalam MKSP yang diadakan sekurang-kurangnya setahun sekali.

JKSP dipengerusikan oleh Dekan dan ahlinya terdiri dari PTJ yang mempunyai proses-proses utama Pengurusan Korporat.

Pengerusi dan ahli-ahli JKSP akan dilantik oleh Dekan FSPU. Jika ahli yang dilantik tidak dapat menghadiri mesyuarat, wakil yang berkecuali 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

	MANUAL KUALITI FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR	Mukasurat : 46
		MK.UiTM.FSPU.01

- h) Keputusan pemantauan dan pengukuran
- i) Laporan Penemuan Hasil Audit Dalam
- j) Prestasi Pembekal Luar k) Kecukupan sumber
- l) Keberkesanan tindakan yang diambil untuk menangani risiko dan peluang (lihat 6.1)
- m) Peluang untuk penambahbaikan

9.3.3 Output Kaji Semula Pengurusan

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

- a) Peluang penambahbaikan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti FSPU 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 dan disenggarakan oleh pejabat operasi kualiti, InQKA bagi pihak WP untuk memudahkan rujukan.

DOKUMEN RUJUKAN

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

	MANUAL KUALITI FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR	Mukasurat : 47
		MK.UiTM.FSPU.01

10.0 PENAMBAHBAIKAN

10.1 AM

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

- a. Memperbaiki produk dan perkhidmatan supaya memenuhi keperluan dan juga bagi menentukan keperluan dan jangkaan masa depan;
- b. Membetulkan, mencegah atau mengurangkan kesan yang tidak diingini
- c. Meningkatkan prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti

10.2 KETIDAKPATUHAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN

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

- a) Mengambil tindakan terhadap ketidakpatuhan dengan mengambil tindakan untuk mengawal dan membetulkannya, juga berurusan dengan akibatnya;
- b) Menilai keperluan untuk mengambil tindakan terhadap punca-punca ketidakpatuhan supaya ianya tidak berulang serta di buat pemantauan;
- c) Menentukan dan melaksanakan tindakan yang diperlukan;

	MANUAL KUALITI FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR	Mukasurat : 48
		MK.UiTM.FSPU.01

- d) Mengkaji semula keberkesanan tindakan yang diambil;
- e) Mengemaskini risiko dan peluang yang dikenalpasti semasa perancangan
- f) Membuat perubahan kepada sistem pengurusan kualiti sekiranya perlu.

10.2.2 Maklumat yang didokumenkan sebagai bukti untuk menunjukkan (Lihat 7.5)

- a) Sifat ketidakakuran dan tindakan yang diambil
- b) Hasil dari tindakan pembetulan yang dilaksanakan.

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

DOKUMEN RUJUKAN

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

10.3 PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN

FSPU 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 manamana inisiatif yang berkaitan.

DOKUMEN RUJUKAN

- 1) PK.UiTM.FSPU.(P).03 Prosedur Audit Dalam
- 2) PK.UiTM.FSPU(P).07 Prosedur Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL

	MANUAL KUALITI FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR	Mukasurat : 49
		MK.UiTM.FSPU.01

3) PK.UiTM.FSPU.(P).06 Panduan Pengurusan Risiko

- Dokumen Tamat -