





	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 1/28

MANUAL KUALITI

	DISEDIAKAN OLEH	DISEMAK OLEH	DILULUSKAN OLEH
TANDATANGAN			
JAWATAN	PEGAWAI JAMINAN KUALITI	PENDAFTAR	KETUA PEGAWAI EKSEKUTIF
TARIKH	2/12/2024	02/12/2024	2/12/2024

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 2/28

1. PENGENALAN

Dokumen ini adalah Manual Kualiti bagi Melaka International College of Science and Technology (MiCoST). Ia disediakan untuk memenuhi kehendak dan keperluan standard *International Organization for Standardization (ISO)*, *Sistem Pengurusan Kualiti (SPK)* iaitu 9001:2015. Dokumen ini juga merupakan dokumen utama yang memberi gambaran menyeluruh Sistem Pengurusan Kualiti MiCoST.

1.1 OBJEKTIF

Manual ini disediakan untuk:

- a) Menerangkan maklumat asas MiCoST.
- b) Menerangkan klausa, perincian dan skop SPK mengikut standard ISO.
- c) Mengenalpasti dan menangani risiko-risiko dan peluang berdasarkan keperluan tindakan yang berkaitan.

2. MAKLUMAT ORGANISASI

Pengurusan utama Melaka International College of Science and Technology (MiCoST) adalah Ahli Lembaga Pengarah, Ketua Pegawai Eksekutif dan Ketua Bahagian. MiCoST menyediakan perkhidmatan pendidikan sejak tahun 2006. Alamat yang didaftarkan adalah 10-3, Aras 3, Kota Cemerlang Ayer Keroh, 75450 Melaka dan beroperasi di alamat Pejabat Pengurusan MiCoST, Lot 925, Blok C, Wisma Yayasan Melaka, Jalan Hang Tuah, 75300 Melaka.

MiCoST berdaftar di bawah Akta Institusi Pendidikan Tinggi Swasta 1996, Kementerian Pengajian Tinggi, Malaysia (No. Pendaftaran: DK022(M)). MiCoST diuruskan oleh YM Mediscience Sdn. Bhd. (No. Pendaftaran: 689574X) yang didaftarkan di bawah Akta Syarikat 1965.

Skop Pensijilan ISO 9001:2015:


Peruntukan menyediakan perkhidmatan pendidikan di peringkat kolej.

2.1 VISI

MiCoST sebagai Institusi Pendidikan Tinggi dan Pusat Kemahiran yang mampan, mengutamakan kualiti dan berdaya saing.

2.2 MISI

- Melahirkan graduan holistik yang sedia berbakti kepada masyarakat sejangat.
- Menawarkan program akademik dan kemahiran yang kompetitif bagi memenuhi keperluan pasaran tempatan dan global.
- Mewujudkan kolaborasi dengan rakan IPT dan industri.
- Menggalakkan program-program penyelidikan dan pembangunan.
- Menyokong semangat dan budaya pembelajaran sepanjang hayat.

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 3/28

2.3 CORE VALUE

- MOTIVATION** - *Push yourself from comfort zone to become great.*
- INTEGRITY** - *Consistent in doing the right thing.*
- COLLABORATION** - *Smart partnership and teamwork towards share goals.*
- OPPORTUNITY** - *Explore and be prepared to grasp the opportunity.*
- SUCCESS** - *A clear reflection of the effort, pride and passion.*
- TRUST** - *The best compliment from customers.*

2.4 PIAGAM PELANGGAN

- Mengamalkan etika profesional dalam semua aspek pengurusan, pentadbiran dan perhubungan dengan pelanggan sepanjang masa.
- Melahirkan pelajar yang berkualiti untuk mengisi program Ijazah Pertama dalam bidang sains, teknologi dan pengurusan.
- Menyediakan tenaga pengajar dan staf yang mencukupi dan relevan dengan program yang ditawarkan.
- Memastikan suasana pembelajaran adalah kondusif untuk perkembangan fizikal, sosial, mental serta pembelajaran pelajar.
- Memastikan kemudahan peralatan, bahan pengajaran dan sumber rujukan yang berkualiti disediakan.

2.5 MATLAMAT PENDIDIKAN (KOMITMEN)

Melahirkan individu yang berilmu, beretika dan berdaya saing serta memenuhi Wawasan Negara dan kehendak pasaran global. Pengurusan atasan komited dalam mengendalikan Program Pendidikan dan Pengajian Tinggi bagi melahirkan graduan yang berkualiti dan berdaya saing untuk memenuhi keperluan negara.


2.6 SKOP PELAKSANAAN

Rujuk **UJK/MK/MiCoST (C)**

2.7 DASAR KUALITI

Pengurusan atasan akan memastikan dasar kualiti adalah sentiasa:

- Bersesuaian dengan Objektif Kualiti MiCoST dan dihayati serta difahami oleh semua staf.
- Merangkumi Kaji Semula Pengurusan untuk memenuhi kehendak pelanggan dan meningkatkan keberkesanan secara berterusan.
- Dikawal dan dikaji semula bagi menjamin kualiti yang berterusan mengikut kesesuaian.
- Menjadi asas dalam mewujudkan dan mengkaji semula Objektif Kualiti.

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 4/28

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

- Memastikan semua staf memahami dan menghayati akan pentingnya kehendak pelanggan dipenuhi serta keperluan perundangan dan peraturan dipatuhi.
- Mewujudkan dan meluluskan Dasar dan Objektif Kualiti.
- Mengadakan Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan.
- Memastikan sumber maklumat adalah mencukupi.

2.8 KEUTAMAAN PELANGGAN


Pengurusan atasan akan memastikan keperluan pelanggan dikenalpasti, difahami dan dipenuhi dengan tujuan memberi dan mempertingkatkan lagi kepuasan pelanggan. MiCoST akan:

- Mewujudkan kaedah bagi menerima aduan atau maklumbalas serta cadangan daripada pelanggan berhubung dengan program yang dikendalikan.
- Mengkaji semula kehendak pelanggan bagi memastikan sebarang perbezaan di antara program yang ditawarkan dan pindaan semasa pelaksanaannya dapat dijelaskan.
- Memastikan pengendalian program adalah sesuai dengan keperluan dan perkembangan semasa serta masa depan.
- Memastikan sebarang pindaan dan keperluan tambahan yang ditetapkan oleh MiCoST direkodkan.

2.9 OBJEKTIF KUALITI BAHAGIAN

Pejabat Pendaftar

1. Memastikan 100% pelajar baru diaktifkan ke dalam Sistem Sky dalam tempoh 4 hari bekerja (setiap sesiambilan pelajar).
2. Memastikan 100% surat pengesahan menarik diri dikeluarkan kepada pelajar yang memohon untuk menarik diri dalam tempoh 10 hari bekerja.
3. Memastikan maklumat pelajar dikemaskini dalam sistem dalam tempoh 30 hari bekerja.
4. Mengemaskini fail pelajar dalam tempoh 30 hari bekerja selepas pelajar mendaftar.
5. Memastikan 100% pensyarah mematuhi tempoh kemasukkan markah ke dalam sistem pemarkahan dalam tempoh 4 hari sebelum Mesyuarat Lembaga Peperiksaan.

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 5/28

Unit Kualiti dan Integriti


1. Memastikan Audit Dalam ISO 9001:2015 dilaksanakan sekurang-kurangnya 1 tahun sekali.
2. Melaksanakan Kursus Audit Dalam QMS ISO 9001:2015 sekurang-kurangnya 1 tahun sekali kepada staf yang terpilih dan berkelayakan.
3. Menyelaraskan Audit Luar ISO 9001:2015 sekurang-kurangnya 1 tahun sekali mengikut pelan audit yang ditetapkan.
4. Memastikan semakan dokumen Permohonan Akreditasi dilaksanakan selewat-lewatnya 7 hari bekerja sebelum tarikh penghantaran dokumen.
5. Melaksanakan Audit Penilaian Kendiri dan Semakan Dokumen Program sekurang-kurangnya 1 program.

Bahagian Sumber Manusia

1. Memastikan 100% semua staf mengikuti latihan sekurang-kurangnya 24 jam setahun untuk pengurusan dan pentadbiran akademik dan 40 jam setahun bagi staf akademik.
2. Memastikan 100% pensyarah MiCoST mempunyai Permit Mengajar.
3. Memastikan pembaharuan kontrak perkhidmatan staf dimaklumkan kepada staf 7 hari sebelum tamat kontrak.
Memastikan penamatan kontrak perkhidmatan staf kontrak sepenuh masa dimaklumkan kepada staf 8 minggu sebelum tamat kontrak.
4. Memastikan surat pengesahan dalam jawatan dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja selepas mendapat kelulusan Ketua Pegawai Eksekutif.
5. Memastikan pertanyaan staf dijawab dalam tempoh 5 hari bekerja melalui emel.
6. Memastikan proses penilaian prestasi staf lengkap dan dihantar ke Bahagian Sumber Manusia mengikut tempoh yang ditetapkan

Bahagian Akademik

1. Memastikan sekurang-kurangnya 90% pelajar diploma bergraduat dalam tempoh masa pengajian yang ditetapkan.
2. Memastikan sekurang-kurangnya 97% pelajar lulus dalam peperiksaan akhir bagi setiap sesi akademik.
3. Memastikan sekurang-kurangnya 50% daripada bilangan pelajar mendapat HPNG 3.00 dan ke atas bagi setiap sesi akademik.
4. Memastikan minimum peratus pencapaian keseluruhan CLO adalah 60% bagi setiap sesi akademik.
5. Memastikan 100% pensyarah mencapai skala minimum 4.00 dalam Borang Penilaian Pelajar dan Borang Penilaian Pensyarah. (Bagi pensyarah sepenuh masa).

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 6/28

Unit Perpustakaan

1. Memastikan sekurang-kurangnya 3000 ppenggunaan sumber digital yang dilanggan oleh MiCoST.
2. Memastikan 95% koleksi bahan maklumat perpustakaan sentiasa dalam keadaan baik.
3. Memastikan sekurang-kurangnya sekali pada setiap bulan hebahan berkenaan perkhidmatan dan servis Unit Perpustakaan kepada pengguna dilaksanakan.
4. Memastikan sekurang-kurangnya 80% pemulangan bahan yang dipinjam oleh pengguna dipulangkan dalam tempoh yang ditetapkan.
5. Memastikan sekurang-kurangnya 95% kepuasan pengguna terhadap perkhidmatan perpustakaan berdasarkan penilaian staf.

Bahagian Hal Ehwal Pelajar dan Alumni (HEPA)

1. Memastikan 100% kes disiplin pelajar diambil tindakan dalam tempoh 5 hari bekerja.
2. Memastikan sekurang-kurangnya 90 aktiviti pelajar dijalankan bagi tempoh setahun.
3. Memastikan 30 kes kaunseling individu dan kaunseling kelompok dibuat bagi tempoh setahun.
4. Memastikan bantuan wang zakat dan tabung kebajikan mencapai RM200,000.00 setahun untuk pelajar.
5. Memastikan sekurang-kurangnya 10 aktiviti CSR dijalankan bagi tempoh setahun.
6. Memastikan sekurang-kurangnya 5 aktiviti Alumni dijalankan bagi tempoh setahun.
7. Memastikan 95% data graduan diisi dalam Sistem Kajian Pengesanan Graduan (SKPG) setiap setahun.
8. Penganjuran atau penglibatan dalam kejohanan sukan dalaman atau luaran sekurang-kurangnya 3 kali dalam tempoh setahun.

Bahagian Kewangan

1. Memastikan kutipan yuran pelajar mencapai 95% bagi setiap semester.
2. Memastikan tunggakan akaun pelajar bergraduan dan berhenti berjaya dikutip sekurang-kurangnya 10% daripada baki hutang tertunggak setakat tahun berakhir kewangan 31 Disember.
3. Memastikan Laporan Kewangan tahunan diaudit dalam tempoh 90 hari selepas tarikh berakhir 31 Disember.
4. Bajet tahunan diluluskan selwat-lewatnya bulan Disember.
5. Memastikan sekurang-kurangnya 80% daripada baki akaun pelajar berhenti dapat dikutip dalam tempoh 6 bulan daripada tarikh surat kelulusan.

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 7/28


6. Memastikan surat pengesahan KWSP dikeluarkan dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh permohonan.
7. Memastikan 100% pelajar memohon pinjaman atau mempunyai pembiayaan yuran pengajian dalam tempoh masa yang ditetapkan.
8. Memastikan 100% status pengesahan bayaran dihantar ke PTPTN dalam tempoh masa yang ditetapkan (berdasarkan keputusan GPA semasa pelajar)

Bahagian Teknologi Maklumat dan Fasiliti

1. Memastikan 100% masalah internet diambil tindakan dan diselesaikan dalam masa 1 jam selepas aduan diterima.
2. Memastikan 100% aduan teknikal diambil tindakan dalam tempoh 3 hari bekerja selepas aduan diterima.
3. Memastikan 100% daripada masalah website dan sistem diambil tindakan dalam masa 1 jam selepas aduan diterima.
4. Memastikan penyelenggaraan pencegahan makmal komputer dilaksanakan sebanyak 4 kali setahun.
5. Memastikan penyelenggaraan kenderaan dapat dilaksanakan mengikut odometer yang telah ditetapkan.
6. Memastikan pemeriksaan aset dilaksanakan setahun sekali bagi semua aset yang berdaftar/direkodkan dengan lengkap dan dikemaskini.
7. Memastikan survey kepuasan pelanggan dapat dilaksanakan 1 kali setahun.
8. Memastikan 100% aduan kerosakan di dalam efasiliti diambil tindakan dalam tempoh 3 hari bekerja sepanjang tahun 2024.
9. Memastikan semua kos penyelenggaraan dan kos kerosakan kenderaan direkodkan sepanjang tahun 2024.
10. Memastikan bil-bil utiliti disemak dan direkodkan setiap bulan sepanjang tahun 2024.
11. Memastikan kos penyewaan dan kos penggunaan mesin cetak direkodkan setiap bulan sepanjang tahun 2024.

Bahagian Pemasaran dan Komunikasi Korporat

1. Menyasarkan sasaran enrolmen pelajar sebanyak 600 pelajar pada tahun 2024.
2. Mengadakan 100 promosi dan aktiviti penjenamaan dan pemasaran (karnival/pameran/jemputan/digital).
3. Memastikan pengumpulan data solid SPM 2024 sekurang-kurangnya sebanyak 3000 data dari semua negeri.
4. Memastikan peningkatan pengambilan pelajar bagi setiap program meningkat sebanyak 30% bagi tahun 2024.
5. Memastikan penerbitan Buletin sekurang-kurangnya sekali setahun.

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 8/28

6. Memastikan setiap aduan pelanggan diambil tindakan dalam tempoh 3 hari bekerja.

Bahagian Pusat Bertauliah

1. Memastikan sekurang-kurangnya 90% pelajar bagi setiap sesi pengambilan layak menduduki peperiksaan akhir.
2. Memastikan sekurang-kurangnya 90% pelajar bagi setiap sesi pengambilan lulus dan terampil dalam peperiksaan akhir.
3. Memastikan Pegawai Penilai (PP) dan Pegawai Pengesahan Dalaman (PPD) mencapai sekurang-kurangnya skala 3.5 dalam Borang Penilaian Pengajar dan Pelajar.

Bahagian Pembangunan Perniagaan

1. Memastikan menjana pendapatan RM400,000 keseluruhan bagi tahun 2024 melalui Public Training, In-House Training, dana Agensi dan lain-lain pendapatan.
2. Memastikan mendaftar 2 kursus dan mendapat kelulusan dana daripada Human Resources Development Corporation (HRDC) di bawah program Latihan Madani.
3. Mendaftar sekurang-kurangnya 10 Public Training di bawah Skim SBL-Khas HRDC.
4. Memastikan sekurang-kurangnya 10 Memorandum Persefahaman dan Memorandum Perjanjian ditandatangani bersama pihak industri.
5. Memastikan sekurang-kurangnya 3 Sijil Nilai Tambah Industri bagi program Fakulti dilaksanakan.
6. Memastikan 1 permohonan biasiswa dapat dijalankan dari mana-mana Yayasan, agensi atau mana-mana syarikat swasta/organisasi bagi program Akademik dan Pusat Bertauliah.
7. Memastikan sekurang-kurangnya tambahan 5 kursus jangka pendek/Public Training.


3. TERMINOLOGI DAN DEFINISI

1. MiCoST - Melaka International College of Science and Technology
2. ISO - International Organization for Standardization (ISO)
3. SPK - Sistem Pengurusan Kualiti
4. MK - Manual Kualiti
5. MKSP - Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan
6. ALP - Ahli Lembaga Pengarah
7. KPE - Ketua Pegawai Eksekutif
8. KB - Ketua Bahagian
9. SOP - Standard Operation Procedures


	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 9/28

KLAUSA ISO 9001:2015


KLAUSA ISO 9001:2015	PERKARA ISO 9001:2015	MERUJUK PROSEDUR PROSES YANG BERKAITAN/MAKLUMAT DOKUMEN DAN NOMBOR DOKUMEN
4.	Konteks Organisasi	-
4.1	Memahami organisasi pendidikan dan konteksnya.	Matrik Isu Dalaman dan Isu Luaran setiap bahagian. UJK/MK/MiCoST (A)
4.2	Memahami keperluan dan jangkaan pihak yang berkepentingan.	Pihak Berkepentingan. UJK/MK/MiCoST (B)
4.3	Menentukan skop SPK.	1. Skop Pelaksanaan: UJK/KM/MiCoST (C) 2. ISO 9001:2015 (E) International Standard 3. Pensijilan ISO 9001:2015, Issue date:03 July 2017
4.4	Menentukan proses yang diperlukan untuk SPK dan aplikasinya.	-
4.4.1	SPK dan prosesnya.	Proses - Input, output, kawalan dan komunikasi dijelaskan dalam proses (4W, 1 H). - Proses dinyatakan dalam semua prosedur untuk rujukan mudah dan pelaksanaan yang berkesan.
4.4.2	Proses setiap Bahagian: 1. Pendaftar 1.1 Prosedur Pendaftaran Pelajar Baru 1.2 Prosedur Menarik Diri 1.3 Prosedur Penyediaan Jadual Waktu Pengajaran 1.4 Prosedur Pengendalian Peperiksaan Akhir	PK.MiCoST.(O).01 PK.MiCoST.(O).02 PK.MiCoST.(O).07 PK.MiCoST.(O).15

 <p>MiCoST EST. 2006</p>	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 10/28


KLAUSA ISO 9001:2015	PERKARA ISO 9001:2015	MERUJUK PROSEDUR PROSES YANG BERKAITAN/MAKLUMAT DOKUMEN DAN NOMBOR DOKUMEN
	<p>1.5 SOP Proses Penilaian dan Peperiksaan Akhir</p> <p>1.6 SOP Proses Pengendalian Insurans Pelajar</p> <p>1.7 SOP Proses Permohonan Pertukaran Atau Perubahan Syarikat (Modal Terbitan Dan Berbayar / Penyertaan Ekuiti/Keanggotaan Lembaga Pengarah)</p> <p>1.8 SOP Proses Kad Matrik Pelajar Baru</p> <p>1.9 SOP Proses Permohonan Pertukaran Program</p> <p>1.10 SOP Proses Pengendalian Permohonan Kemasukan Pelajar Lulusan Sijil Kemahiran (Skm) Ke Program Diploma</p> <p>1.11 SOP Proses Rayuan Kemasukan Pelajar</p> <p><i>1.12. sop e-nah</i></p>	<p>MiCoST/EU/SOP-1</p> <p>MiCoST/PENDAFTAR/SOP-01</p> <p>MiCoST/PENDAFTAR/SOP-02</p> <p>MiCoST/PENDAFTAR/SOP-03</p> <p>MiCoST/PENDAFTAR/SOP-04</p> <p>MiCoST/PENDAFTAR/SOP-05</p> <p>MiCoST/PENDAFTAR/SOP-06</p>
	<p>2. Hal Ehwal Pelajar dan Alumni</p> <p>2.1 Prosedur Pengurusan Disiplin Pelajar</p> <p>2.2 Prosedur Pengurusan Aktiviti Pelajar</p> <p>2.3 SOP Management of Borang Tamat Belajar BTB</p> <p>2.4 SOP Management of Borang Tamat Belajar BTB</p> <p>2.5 SOP Process of SKPG Management</p> <p>2.6 SOP Process of Alumni Status Update</p> <p>2.7 SOP Process of File Maintenance</p>	<p>PK.MiCoST.(O).03</p> <p>PK.MiCoST.(O).04</p> <p>MiCoST/HEPA/ALM-SOP-01</p> <p>MiCoST/HEPA/ALM-SOP-02</p> <p>MiCoST/HEPA/ALM-SOP-03</p> <p>MiCoST/HEPA/ALM-SOP-04</p> <p>MiCoST/HEPA/ALM-SOP-05</p>

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 11/28

KLAUSA ISO 9001:2015	PERKARA ISO 9001:2015	MERUJUK PROSEDUR PROSES YANG BERKAITAN/MAKLUMAT DOKUMEN DAN NOMBOR DOKUMEN
	2.8 SOP Process of Incoming Mail 2.9 SOP Process of Alumni Counter	MICOST/HEPA/ALM-SOP-06 MICOST/HEPA/ALM-SOP-07
	3. Akademik 3.1 SOP Proses Cuti Khas 3.2 SOP Proses Rayuan Semak Semula Keputusan Peperiksaan Akhir (MiCoST dan UiTM) 3.3 SOP Proses Rayuan Meneruskan Pengajian (MiCoST dan UiTM) 3.4 SOP Proses Penyediaan Dan Penyaringan Kertas Soalan Dan skema Jawapan Peperiksaan Akhir 3.5 SOP Proses Pengendalian Kuliah, Tutorial dan Amali 3.6 SOP Proses Penggantian Kuliah, Tutorial dan Amali 3.7 Proses Pengurusan Markah dan Skrip Jawapan Pelajar Bagi Penilaian/Peperiksaan Akhir Program Usahasama UiTM 3.8 SOP Proses Pengendalian Amali Sains 3.9 SOP Pembungkusan Dan Penyimpanan Buangan Terjadual (PPBT) 3.10 SOP Pengendalian Personal Protective Equipment (PPE) 3.11 SOP Pengendalian Bahan Kimia Berbahaya Kepada Kesihatan (BKBKK) 3.12 SOP Lewat Pemulangan Bahan 3.13 SOP Proses Bahan Hilang / Rosak	MICOST/AKD/SOP-1 MICOST/AKD/SOP-2 MICOST/AKD/SOP-3 MICOST/AKD/SOP-4 MICOST/AKD/SOP-5 MICOST/AKD/SOP-6 MICOST/AKD/SOP-7 MICOST/LAB/SOP -1 MICOST/LAB/SOP -2 MICOST/LAB/SOP -3 MICOST/LAB/SOP -4 MICOST/LIB/SOP-1 MICOST/LIB/SOP-2

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 12/28

KLAUSA ISO 9001:2015	PERKARA ISO 9001:2015	MERUJUK PROSEDUR PROSES YANG BERKAITAN/MAKLUMAT DOKUMEN DAN NOMBOR DOKUMEN
	3.14 SOP Pengkatalogan Koleksi Perpustakaan	MICOST/LIB/SOP-3
	3.15 SOP Proses Langganan Sumber Maklumat Digital	MICOST/LIB/SOP -4
	3.16 SOP Proses Permohonan Penempatan – Latihan Hospital/Latihan Industri (FBM/FITM/FHS)	MICOST/LH/LI/SOP -1
	3.17 SOP Proses Penilaian Berterusan – Latihan Hospital/Latihan Industri (FBM/FITM/FHS)	MICOST/LH/LI/SOP -2
	3.18 Prosedur Pendaftaran Kursus Pelajar	PK.MiCoST.(O).06
	3.19 Prosedur Penyediaan Portfolio Pengajaran Dan Fail Kursus	PK.MiCoST.(O).08
	3.20 Prosedur Pengendalian Latihan Hospital / Industri	PK.MiCoST.(O).11
	3.21 Prosedur Pemantauan Ketidakhadiran Pelajar Ke Kuliah, Tutorial dan Amali	PK.MiCoST.(O).13
	3.22 Prosedur Penilaian Berterusan	PK.MiCoST.(O).14
	3.23 Prosedur Penilaian Prestasi Pensyarah	PK.MiCoST.(O).16
	3.24 Prosedur Sirkulasi Perpustakaan	PK.MiCoST.(O).18
	3.25 Prosedur Perolehan Buku Perpustakaan	PK.MiCoST.(O).19
	3.26 Prosedur Pengurusan Bahan Perpustakaan	PK.MiCoST.(O).21
	3.27 Prosedur Reka Bentuk dan Semakan Kurikulum Program	PK.MiCoST.(O).36
	3.28 Prosedur Kawalan Produk Tidak Memenuhi Spesifikasi	PK.MiCoST.(P).10

 <p>MiCoST EST. 2006</p>	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 13/28

KLAUSA ISO 9001:2015	PERKARA ISO 9001:2015	MERUJUK PROSEDUR PROSES YANG BERKAITAN/MAKLUMAT DOKUMEN DAN NOMBOR DOKUMEN
	4. Kewangan 4.1 Prosedur Kutipan Hasil 4.2 Prosedur Pengurusan Pembayaran 4.3 Prosedur Pengurusan Tuntutan 4.4 Prosedur Pengurusan Pembelian dan Perolehan 4.5 Prosedur Pinjaman Pendidikan 4.6 Prosedur Perancangan Sumber	PK.MiCoST.(O).22 PK.MiCoST.(O).23 PK.MiCoST.(O).24 PK.MiCoST.(O).25 PK.MiCoST.(O).26 PK.MiCoST.(P).11
	5. Sumber Manusia 5.1 Prosedur Pelantikan Staf Baru 5.2 Prosedur Penilaian Prestasi Staf 5.3 Prosedur Pengurusan Latihan 5.4 SOP Pengurusan Persekitaran Kerja 5.5 SOP Pengurusan Ilmu Pengetahuan 5.6 SOP Process of Handling Environmental Work Issues 5.7 SOP Process of Staff Report Duty 5.8 SOP Process of Teaching Permit Application 5.9 SOP Process of Staff Working Outstation 5.10 SOP Proses Permohonan Cuti 5.11 SOP Proses Tindakan Salah Laku Ringan 5.12 SOP Proses Tindakan Salah Laku Berat 5.13 SOP Proses Siasatan Dalaman 5.14 Proses Lanjutan Tempoh Kontrak Kakitangan 5.15 SOP Proses Peletakkan Jawatan Kakitangan	PK.MiCoST.(O).27 PK.MiCoST.(O).28 PK.MiCoST.(O).29 SOP.MiCoST.PSM.01 SOP.MiCoST.PSM.02 MICOST/PSM/SOP-1 MICOST/PSM/SOP-2 MICOST/PSM/SOP-3 MICOST/PSM/SOP-4 MICOST/PSM/SOP-5 MICOST/PSM/SOP-6 MICOST/PSM/SOP-7 MICOST/PSM/SOP-8 MICOST/PSM/SOP-9 MICOST/PSM/SOP-10

 <p>MiCoST EST. 2006</p>	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 14/28

KLAUSA ISO 9001:2015	PERKARA ISO 9001:2015	MERUJUK PROSEDUR PROSES YANG BERKAITAN/MAKLUMAT DOKUMEN DAN NOMBOR DOKUMEN
	6. Pembangunan Perniagaan 6.1 SOP Proses Pengurusan Latihan 6.2 SOP Proses Pendaftaran Kursus Di Sistem E-TRIS HRDCorp	MICOST/MPDC/SOP-01 MICOST/MPDC/SOP-02
	7. Pemasaran dan Komunikasi Korporat 7.1 Prosedur Pengurusan Aduan dan Maklumbalas Pelanggan 7.2 Prosedur Promosi dan Pemasaran Pelajar 7.3 SOP Proses Permohonan Barangan Pemasaran MiCoST 7.4 SOP Permohonan Cenderahati Korporat	PK.MiCoST.(O).32 PK.MiCoST.(O).33 MICOST/MKT/SOP -1 MICOST/KOMK/SOP -1
	8. Teknologi Maklumat dan Fasiliti 8.1 Prosedur Pemantauan dan Kawalan Keselamatan Sistem 8.2 Prosedur Penyelenggaraan Pemulihan dan Pencegahan Aset IT 8.3 SOP Proses Pemulihan Sistem Dalaman 8.4 SOP Proses Pemulihan Sistem Luar 8.5 SOP Proses Tuntutan Waranti 8.6 SOP Proses Pemulihan Aset IT 8.7 Prosedur Pengurusan Penyelenggaraan Peralatan Pejabat dan Aset 8.8 Prosedur Pengurusan Aset	PK.MiCoST.(O).34 PK.MiCoST.(O).35 MICOST/IT/AKSES.SISTEM/SOP-01 MICOST/IT/AKSES.SISTEM/SOP-02 MICOST/IT/ASET IT/SOP-03 MICOST/IT/ASET IT/SOP-04 PK.MiCoST.(O).30 PK.MiCoST.(O).31

 <p>MiCoST EST. 2006</p>	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 15/28


KLAUSA ISO 9001:2015	PERKARA ISO 9001:2015	MERUJUK PROSEDUR PROSES YANG BERKAITAN/MAKLUMAT DOKUMEN DAN NOMBOR DOKUMEN
	9. Unit Kualiti dan Integriti 9.1 Prosedur Kawalan Dokumen 9.2 Prosedur Audit Dalam 9.3 Prosedur Pengurusan Risiko 9.4 Prosedur Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) 9.5 SOP Proses Permohonan Akreditasi Sementara 9.6 SOP Proses Permohonan Akreditasi Penuh	PK.MiCoST.(P).01 PK.MiCoST.(P).03 PK.MiCoST.(P).06 PK.MiCoST.(P).09 MICOST/UKAA/SOP-1 MICOST/UKAA/SOP-2
	10. Pusat Bertauliah 10.1 SOP Penilaian Dan Peperiksaan Akhir	MICOST/MICOSTSKILLS/SOP-1
4.4.3	Mengekalkan maklumat yang didokumen kan. 1. Kawalan Dokumen	Prosedur Kawalan Dokumen PK.MiCoST.(P).01
5.	Kepimpinan	-
5.1	Kepimpinan dan komitmen	-
5.1.1	Am	
	1. Polisi Kualiti	Polisi Kualiti ISO UJK/MK/MiCoST (D)
	2. Pengukuran Objektif Kualiti	Pengukuran Objektif Kualiti UJK/MK/MiCoST (E)
	3. Tindakan / Penambahbaikan	Pelan Penambahbaikan UJK/MK/MiCoST (F)
	4. Keberkesanan Proses	1. Matrik Latihan/Kursus UJK/MK/MiCoST (G) 2. Semakan Prestasi UJK/MK/MiCoST (H)

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 16/28

KLAUSA ISO 9001:2015	PERKARA ISO 9001:2015	MERUJUK PROSEDUR PROSES YANG BERKAITAN/MAKLUMAT DOKUMEN DAN NOMBOR DOKUMEN
	5. Semakan Pengurusan	Prosedur Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) dijalankan 1 kali setahun (Setiap awal tahun: Januari-Februari) PK.MiCoST.(P).09
	6. Perancangan Sumber	- Prosedur Perancangan Sumber PK.MiCoST.(P).11 Dinyatakan di dalam Mesyuarat Ahli Lembaga Pengarah (ALP) - Minit Mesyuarat Ahli Lembaga Pengarah MiCoST (ALP) -
5.1.2	Fokus kepada pelanggan: 1. Matrik Isu Dalaman dan Isu Luaran	Matrik Isu Dalaman dan Isu Luaran setiap bahagian. UJK/MK/MiCoST (A)
	2. Pemantauan Persepsi Pelanggan	Prosedur Pengurusan Aduan dan Maklumbalas Pelanggan PK.MiCoST.(O).32
	Mekanisme maklumbalas pelanggan	Model Pemantauan Persepsi Pelanggan
5.2	Polisi Kualiti	Polisi Kualiti ISO UJK/MK/MiCoST (D)
5.2.1	Membangunkan dasar kualiti	
6.	Perancangan	-
6.1	Perancangan menangani risiko dan peluang	-

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 17/28


KLAUSA ISO 9001:2015	PERKARA ISO 9001:2015	MERUJUK PROSEDUR PROSES YANG BERKAITAN/MAKLUMAT DOKUMEN DAN NOMBOR DOKUMEN
6.1.1	Tindakan untuk menangani risiko dan peluang <ol style="list-style-type: none"> 1. Jangkaan risiko 2. Tindakan yang diambil untuk mengurangkan risiko 	Prosedur Pengurusan Risiko PK.MiCoST.(P).06 instrumen yang berkaitan seperti berikut: <ul style="list-style-type: none"> - Jadual FMEA - Matrik Isu Dalaman dan Isu Luaran - Rajah Tulang Ikan (FB) - Risiko - Jadual kriteria kebarangkalian, Impak dan - Had Penerimaan Risiko
6.1.2	Tindakan yang diambil untuk menangani risiko dan merancang peluang <ol style="list-style-type: none"> 1. Kenalpasti risiko 2. Tentukan keterukkan 3. Menilai kebarangkalian 4. Tentukan tindakan yang diambil 5. Pemantauan dan semak semula 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur Pengurusan Risiko PK.MiCoST.(P).06 2. Prosedur Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) PK.MiCoST.(P).09
6.2	Objektif kualiti dan perancangan untuk mencapainya <ol style="list-style-type: none"> 1. Objektif kualiti 2. Tindakan penambahbaikan 3. Memastikan keberkesanan proses 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Objektif Kualiti UJK/MK/MiCoST (E) 2. Minit Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) 3. Pelan Penambahbaikan 4. UJK/MK/MiCoST (F) 5. Matrik Latihan/Kursus UJK/MK/MiCoST (G)
6.2.1	Meletakkan objektif kualiti pada fungsi yang berkaitan (SMART): <ol style="list-style-type: none"> 1. Specific 2. Measurable 3. Achivable 4. Realistic 5. Time bound 	Seperti diatas (6.2) <ol style="list-style-type: none"> 1. Rekod tindakan pembetulan 2. Rekod semak semula pengukuran objektif kualiti 3. Laporan audit

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 18/28

KLAUSA ISO 9001:2015	PERKARA ISO 9001:2015	MERUJUK PROSEDUR PROSES YANG BERKAITAN/MAKLUMAT DOKUMEN DAN NOMBOR DOKUMEN
6.2.2	Perancangan pencapaian objektif <ol style="list-style-type: none"> 1. Tindakan penambahbaikan sumber yang diperlukan 2. Jadual latihan/kursus untuk memastikan keberkesanan proses 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelan Penambahbaikan UJK/MK/MiCoST (F) 2. Matrik Latihan/Kursus UJK/MK/MiCoST (G)
6.3	Merancang perubahan	Dirancang dan dikawal oleh Bahagian Pendaftar di dalam Mesyuarat Pengurusan Strategik MiCoST (SMM) 2022-2026 <ul style="list-style-type: none"> - Minit Mesyuarat Pengurusan Strategik MiCoST (SMM)
7.	Sokongan	-
7.1	Sumber <ol style="list-style-type: none"> 1. Perancangan Sumber 	<ul style="list-style-type: none"> - Prosedur Perancangan Sumber PK.MiCoST.(P). 11 - Dinyatakan dalam Mesyuarat Ahli Lembaga Pengarah MiCoST - Minit Mesyuarat Ahli Lembaga Pengarah MiCoST (ALP)
7.1.2	Staf <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengambilan pekerja baru 	Prosedur Pelantikan Staf Baru PK.MiCoST.(O).27 <ol style="list-style-type: none"> 1. Rekod peruntukan staf 2. Rekod pensyarah 3. Fail peribadi
7.1.3	Infrastuktur <ol style="list-style-type: none"> 1. Perancangan sumber <ol style="list-style-type: none"> a. Fasiliti b. Persekitaran 	SOP Pengurusan Persekitaran Kerja SOP.MiCoST.PSM.01

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 19/28


KLAUSA ISO 9001:2015	PERKARA ISO 9001:2015	MERUJUK PROSEDUR PROSES YANG BERKAITAN/MAKLUMAT DOKUMEN DAN NOMBOR DOKUMEN
7.1.4	Persekitaran untuk operasi proses 1. Persekitaran yang sesuai untuk pengendalian proses dan pematuhan perkhidmatan 2. Pengurusan bangunan dan kemudahan	1. SOP Pengurusan Persekitaran Kerja SOP.MiCoST.PSM.01 2. Prosedur Pengurusan Penyelenggaraan Peralatan Pejabat Dan Aset PK.MiCoST.(O).30
7.1.5	Pemantauan dan pengukuran sumber 1. Am 2. Kebolehesanan pengukuran melalui penentukuran	1. Mesyuarat Pengurusan Strategik MiCoST (SMM) 2. Laporan penentukuran (laporan makmal sains) 3. Prosedur Perancangan Sumber PK.MiCoST.(P). 11
7.1.6	Pengetahuan organisasi 1. Sumber a. Sumber dalaman b. Sumber luar 2. Dikekalkan dan dsediakan data a. Pangkalan pengetahuan b. Jabatan	<ul style="list-style-type: none"> - Rekod dan bahan latihan (Bahagian Sumber Manusia) - Nota kuliah mata pelajaran (portfolio pengajaran) - Fail kursus (Bahagian Akademik) - Senarai semak kerja - Arahan kerja - Laporan audit - On the job training - Rancangan perniagaan - Strategik pemasaran - Minit mesyuarat - Prosedur Pengetahuan Organisasi PK.MiCoST.(P).12

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 20/28

KLAUSA ISO 9001:2015	PERKARA ISO 9001:2015	MERUJUK PROSEDUR PROSES YANG BERKAITAN/MAKLUMAT DOKUMEN DAN NOMBOR DOKUMEN
7.2	Kekompetenan 1. Templat temuduga 2. Penilaian kerja 3. Proses pengambilan dan penamatan	Prosedur Penilaian Pensyarah PK.MiCoST.(O).16 1. Borang penilaian dan laporan (Bahagian Sumber Manusia) 2. Kontrak pekerja (Bahagian Sumber Manusia) 3. Fail staf
7.3	Kesedaran 1. Latihan/kursus untuk staf baru 2. Latihan untuk pemilik proses	Prosedur Pengurusan Latihan PK.MiCoST.(O).29 - Rekod kedatangan (Bahagian Sumber Manusia)
7.4	Komunikasi 1. Prosedur – komunikasi, kawalan dan penilaian 2. Elemen 4W, 1H	- Keperluan komunikasi dalaman/luaran (5 elemen) dinyatakan dalam semua proses, prosedur dan SOP - Kawalan juga telah diterapkan dalam semua proses dan langkah untuk komunikasi yang berkesan - Komunikasi antara staf dijalankan melalui emel, portal, forum WhatsApp dan telefon
7.5	Maklumat didokumentasikan 1. Kawalan Dokumen	Prosedur Kawalan Dokumen PK.MiCoST.(P).01
7.5.1	Am	-
7.5.2	Mewujudkan dan mengemas kini 1. Kawalan Dokumen	Pengenalpastian dan perihalan proses, pengenalan yang menggunakan format yang betul untuk kelulusan yang berkesesuaian dan kecukupan. - Prosedur Kawalan Dokumen PK.MiCoST.(P).01

 <p>EST. 2006</p>	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 21/28


KLAUSA ISO 9001:2015	PERKARA ISO 9001:2015	MERUJUK PROSEDUR PROSES YANG BERKAITAN/MAKLUMAT DOKUMEN DAN NOMBOR DOKUMEN
7.5.3	Kawalan maklumat didokumentasikan 1. Kawalan Dokumen	Prosedur Kawalan Dokumen PK.MiCoST.(P).01
8.	Operasi	-
8.1	Perancangan dan kawalan operasi 1. Penambahbaikan Proses sumber luaran dikawal melalui penilaian prestasi dan penilaian vendor	Pelan Penambahbaikan UJK/MK/MiCoST (F) menetapkan tanggungjawab dan tindakan yang perlu untuk operasi yang dirancang Dirancang dan dikawal oleh Bahagian Pendaftar ke atas perubahan yang dirancang dan akibat daripada perubahan
8.2	Keperluan produk dan perkhidmatan	-
8.2.1	Komunikasi dengan pelanggan 1. Persepsi pelanggan	1. Model pemantauan persepsi pelanggan – instrumen yang direka untuk mengumpulkan, menganalisa dan mempersembahkan data mengenai maklumbalas pelanggan di semua peringkat pengurusan. 2. Prosedur Pengurusan Aduan dan Maklumbalas Pelanggan PK.MiCoST.(O).32 3. Prosedur Pemasaran dalam Pengambilan Pelajar PK.MiCoST.(O).33

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 22/28


KLAUSA ISO 9001:2015	PERKARA ISO 9001:2015	MERUJUK PROSEDUR PROSES YANG BERKAITAN/MAKLUMAT DOKUMEN DAN NOMBOR DOKUMEN
8.2.2	Menentukan keperluan produk dan perkhidmatan <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen MQA berkaitan produk diluluskan oleh KPM sebelum ditawarkan kepada pelajar 2. Syarat kemasukan pelajar adalah selaras dengan keperluan PTPTN dan PTPK 3. Kemudahan dan tenaga kerja yang berkaitan disediakan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen MQA yang berkaitan dengan kelulusan dan pengesahan MQA dan KPM 2. Prosedur Pinjaman Pendidikan PK.MiCoST.(O).26 3. Prosedur Pengambilan Staf PK.MiCoST.(O).27 4. Prosedur Pengurusan Penyelenggaraan Peralatan Pejabat dan Aset PK.MiCoST.(O).30
8.2.3	Kajian semula keperluan untuk produk dan perkhidmatan <ol style="list-style-type: none"> 1. Semakan kontrak 	<ol style="list-style-type: none"> 1. SOP Proses Rayuan Semak Semula Keputusan Peperiksaan Akhir (MiCoST dan UiTM) MICOST/AKD/SOP-2 2. SOP Proses Rayuan Meneruskan Pengajian (MiCoST dan UiTM) MICOST/AKD/SOP-3
	Perubahan berdasarkan permintaan	Prosedur Pengurusan Pembelian dan Perolehan PK.MiCoST.(O).25
	Pindaan peraturan	Keperluan PTPTN, PTPK, JPK dan MQA dipenuhi apabila perubahan dibuat oleh agensi yang bertanggungjawab
	Taklimat produk	Taklimat produk kepada ibu bapa semasa hari aktiviti pemasaran dan promosi dan hari pendaftaran.

 <p>MiCoST EST. 2006</p>	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 23/28

KLAUSA ISO 9001:2015	PERKARA ISO 9001:2015	MERUJUK PROSEDUR PROSES YANG BERKAITAN/MAKLUMAT DOKUMEN DAN NOMBOR DOKUMEN
8.3	Reka bentuk dan pembangunan produk dan perkhidmatan	Prosedur Reka Bentuk Dan Semakan Kurikulum Program PK.MiCoST.(O).36
8.3.1	Am	
8.3.2	Perancangan reka bentuk dan pembangunan	
8.3.3	Input reka bentuk dan pembangunan	
8.3.4	Kawalan reka bentuk dan pembangunan	
8.3.5	Output reka bentuk dan pembangunan	
8.3.6	Perubahan reka bentuk dan pembangunan	
8.4	Kawalan terhadap proses, produk dan perkhidmatan sediaan luar	-
8.4.1	Am 1. Kawalan pembekal luar 2. Pemantauan dan penilaian pembekal	1. Prosedur Pengurusan Pembelian dan Perolehan PK.MiCoST.(O).25 (Supplier Evaluation form) 2. Prosedur Penilaian Prestasi Pensyarah (pensyarah sambilan sahaja) PK.MiCoST.(O).16 (Vendor Evaluation)
8.4.2	Jenis dan lanjutan kawalan 1. Perjanjian pembekal	Prosedur Pengurusan Pembelian dan Perolehan PK.MiCoST.(O).25
	Proses pembelian	1. Prosedur Penilaian Prestasi Pensyarah PK.MiCoST.(O).16 2. Prosedur Pengendalian Latihan Hospital / Industri PK.MiCoST.(O).11

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 24/28


KLAUSA ISO 9001:2015	PERKARA ISO 9001:2015	MERUJUK PROSEDUR PROSES YANG BERKAITAN/MAKLUMAT DOKUMEN DAN NOMBOR DOKUMEN
8.4.3	Maklumat untuk pembekal luar 1. Komunikasi dengan pembekal luar supaya mereka mempunyai pemahaman yang jelas tentang apa yang mereka harapkan untuk dibekalkan	<ul style="list-style-type: none"> - Taklimat pembekal/kontraktor oleh Pengurus Fasilitas - Portal MiCoST menyediakan maklumat umum tentang kursus yang ditawarkan dan keperluan pelanggan untuk penempatan - Laporan mesyuarat tapak
8.5	Penyediaan pengeluaran dan perkhidmatan	-
8.5.1	Kawalan penyediaan pengeluaran dan perkhidmatan 1. Pendaftaran pelajar	Prosedur Pendaftaran Kursus Pelajar PK.MiCoST.(O).06
	Keputusan peperiksaan	Keputusan Mesyuarat Ahli Lembaga Akademik (Senat)
	Penilaian pembekal	Prosedur Pengurusan Pembelian dan Perolehan PK.MiCoST.(O).25 (penilaian vendor)
	Penilaian prestasi	Prosedur Penilaian Prestasi Pensyarah PK.MiCoST.(O).16 <ul style="list-style-type: none"> - Keputusan penilaian pembekal - Penilaian prestasi pensyarah
8.5.2	Pengenalpastian dan kebolehkesanan 1. Pendaftaran pelajar baru	Prosedur Pendaftaran Pelajar Baru PK.MiCoST.(O).01
	2. Konvokesyen	<ul style="list-style-type: none"> - Skrol tamat pengajian dan transkrip - Rekod pelajar yang lulus dengan no rujukan

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 25/28

KLAUSA ISO 9001:2015	PERKARA ISO 9001:2015	MERUJUK PROSEDUR PROSES YANG BERKAITAN/MAKLUMAT DOKUMEN DAN NOMBOR DOKUMEN
8.5.3	Karta kepunyaan pelanggan atau pembekal luar <ol style="list-style-type: none"> 1. Sewa beli 2. Data peribadi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur Pengurusan Aset PK.MiCoST.(O).31 2. Prosedur Pengambilan Staf Baru PK.MiCoST.(O).27 3. Pembekal luar (Dipenser air, pencetak)
8.5.4	Pemeliharaan <ol style="list-style-type: none"> 1. Penghantaran selamat 	Prosedur Pengurusan Aset PK.MiCoST.(O).31 - Nota penghantaran pembekal
8.5.5	Aktiviti selepas penghantaran <ol style="list-style-type: none"> 1. Penghantaran produk (pos) 2. Waranti 3. Maklumbalas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur Pengurusan Aset PK.MiCoST.(O).31 2. Prosedur Pengurusan Penyelenggaraan Peralatan Pejabat dan Aset PK.MiCoST.(O).30 <ul style="list-style-type: none"> - Laporan penyelenggaraan - Laporan kehadiran fizikan - Laporan jaminan
8.5.6	Kawalan perubahan <ol style="list-style-type: none"> 1. Kenapa? 2. Akibatnya? 	Dirancang dan dikawal oleh Bahagian Pendaftar di dalam Mesyuarat Pengurusan Strategik MiCoST 2021-2026 (SMM) <ul style="list-style-type: none"> - Permohonan pertukaran (Change Request-CR form)
8.6	Pelepasan produk dan perkhidmatan	-

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 26/28

KLAUSA ISO 9001:2015	PERKARA ISO 9001:2015	MERUJUK PROSEDUR PROSES YANG BERKAITAN/MAKLUMAT DOKUMEN DAN NOMBOR DOKUMEN
8.7 8.7.1 8.7.2	Kawalan output tak akur 1. Kadar kegagalan pelajar 2. Keputusan mesyuarat Senat (minit mesyuarat) 3. Barangan rosak	1. Minit Jawatankuasa Pembangunan Akademik (ADC) 2. Minit Jawatankuasa Fakulti Akademik (AFC) 3. Rekod kelas tambahan 4. Kehadiran kelas 5. Minit Mesyuarat Ahli Lembaga Akademik (Senat) 6. Prosedur Kawalan Produk Tidak Memenuhi Spesifikasi PK.MiCoST.(P). 10 7. Prosedur Pengurusan Risiko PK.MiCoST.(P).06 FMEA table
9.	Penilaian prestasi	-
9.1	Pemantauan, pengukuran, analisa dan penilaian	-
9.1.1	Am 1. Apa yang perlu dipantau dan diukur? 2. Bagaimana untuk memantau, mengukur, menganalisa dan menilai keputusan? (Kaedah) 3. Bilakah pemantauan dan pengukuran akan dijalankan? 4. Bilakah keputusan akan dianalisa dan dinilai?	Prosedur Audit Dalam PK.MiCoST.(P).03 dijalankan sekurang-kurangnya 1 kali setahun 1. Pelan audit untuk SPK dan juruaudit yang dilantik mentakrifkan kriteria dan skop audit. Jadual audit adalah berdasarkan keputusan audit terdahulu, bilangan aktiviti yang dijalankan, keputusan MKSP dan aduan pelanggan

 <p>MiCoST EST. 2006</p>	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 27/28


KLAUSA ISO 9001:2015	PERKARA ISO 9001:2015	MERUJUK PROSEDUR PROSES YANG BERKAITAN/MAKLUMAT DOKUMEN DAN NOMBOR DOKUMEN
9.1.2	Kepuasan pelanggan 1. Persepsi pelanggan 2. Mekanisme maklumbalas	<ul style="list-style-type: none"> - Prosedur Pengurusan Aduan dan Maklumbalas Pelanggan PK.MiCoST.(P).32 - Customer Perception Monitoring model <ol style="list-style-type: none"> 1. Borang kaji selidik 2. Pujian 3. Tuntutan jaminan 4. Mesyuarat dan perkhidmatan
9.1.3	Analisa dan penilaian 1. Penilaian data 2. Kesesuaian perkhidmatan 3. Tahap kepuasan pelanggan 4. Keberkesanan SPK 5. Keberkesanan tindakan yang diambil untuk menagai risiko dan peluang 6. Prestasi pembekal luar 7. Keputusan penambahbaikan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Model pemantauan persepsi pelanggan 2. Minit Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP)
9.2	Audit dalaman	-
9.2.1 &9.2.2	Audit dalaman 1. Pelan audit diwujudkan dan dilaksanakan 2. Skop dan kriteria audit ditentukan 3. Pemilihan dan pelantikan juruaudit 4. Menjalankan audit 5. Laporan audit 6. Tindakan pembetulan dan [enambahbaikan 7. Objektif kualiti boleh diukur	Prosedur Audit Dalam PK.MiCoST.(P).03 dijalankan sekurang-kurangnya 1 kali setahun <ul style="list-style-type: none"> - Pelan audit - Laporan audit - Nota audit - OFI - Penutupan KETIDAKPATUHAN - Semakan audit - Pembetulan dan tindakan - Pembetulan telah diambil

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 28/28

KLAUSA ISO 9001:2015	PERKARA ISO 9001:2015	MERUJUK PROSEDUR PROSES YANG BERKAITAN/MAKLUMAT DOKUMEN DAN NOMBOR DOKUMEN
	8. Petunjuk semakan prestasi objektif kualiti 9. PDCA	
9.3	Kaji semula pengurusan (MKSP)	Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) dijalankan 1 kali setahun (Setiap awal tahun: Januari-Februari)
9.3.1	Am 1. Rancangan perniagaan syarikat	Pelan perniagaan yang diluluskan oleh syarikat dan KPE
9.3.2	Input kajian semula pengurusan 1. Status tindakan yang diambil daripada semakan pengurusan terdahulu 2. Perubahan dalam isu luar dan dalaman yang berkaitan dengan SPK 3. Maklumat tentang arah aliran dan prestas proses dalaman 4. Kecukupan sumber 5. Keberkesanan tindakan yang diambil untuk menangani risiko dan peluang	Prosedur Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) PK.MiCoST.(P).09 - Minit mesyuarat yang lepas - Laporan daripada Ketua Bahagian dan pemilik proses - Rekod kehadiran staf - Rekod tindakan yang diambil berdasarkan keputusan mesyuarat yang lepas dan semakan prestasi

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 29/28

KLAUSA ISO 9001:2015	PERKARA ISO 9001:2015	MERUJUK PROSEDUR PROSES YANG BERKAITAN/MAKLUMAT DOKUMEN DAN NOMBOR DOKUMEN
9.3.3	Output kajian semula pengurusan <ol style="list-style-type: none"> 1. Peluang untuk penambahbaikan 2. Sebarang keperluan untuk perubahan pada SPK 3. Keperluan sumber 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) PK.MiCoST.(P).09 <ul style="list-style-type: none"> - Rekod tindakan yang diambil ke atas keputusan mesyuarat yang lepas 2. Semakan keberkesanan tindakan yang diambil <ul style="list-style-type: none"> - Mengurangkan hutang - Mensasarkan cara baru - Pengambilan pelajar - Menghadkan bajet
10.	Penambahbaikan	-
10.1	Am <ol style="list-style-type: none"> 1. Menambah baik produk/perkhidmatan 2. mengurangkan kesan yang tidak diinginkan 3. meningkatkan prestasi SPK 	<ul style="list-style-type: none"> - Prosedur Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) PK.MiCoST.(P).09 - Pelan Penambahbaikan UJK/MK/MiCoST (F)
10.2	Ketidakpatuhan dan tindakan pembedahan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) PK.MiCoST.(P).09 2. Prosedur Pengurusan Aduan dan Maklumbalas Pelanggan PK.MiCoST.(P).32
10.2.1 & 10.2.2	Tindakan yang diambil untuk menangani aduan dan ketidakpatuhan lain <ol style="list-style-type: none"> 1. Hapuskan punca ketidakpatuhan 2. Menilai tindakan yang diambil untuk menghapuskan punca 	Prosedur Pengurusan Aduan dan Maklumbalas Pelanggan PK.MiCoST.(P).32

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 30/28

KLAUSA ISO 9001:2015	PERKARA ISO 9001:2015	MERUJUK PROSEDUR PROSES YANG BERKAITAN/MAKLUMAT DOKUMEN DAN NOMBOR DOKUMEN
	3. Kemaskini pendaftaran risiko	Prosedur Pengurusan Risiko PK.MiCoST.(P).06
10.3	Penambahbaikan berterusan 1. Keputusan semakan pengurusan 2. Analisa data dan penilaian	<ul style="list-style-type: none"> - Prosedur Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) PK.MiCoST.(P).09 - Pelan Penambahbaikan UJK/MK/MiCoST (F)

LAMPIRAN

NO.	PERKARA	NO. RUJUKAN	LAMPIRAN
1.	Carta Organisasi Unit Kualiti dan Integriti	UJK/MK/MiCoST/ CARTA KUALITI	Lampiran 1
2.	Carta Organisasi Sistem Pengurusan Kualiti 9001:2015	UJK/MK/MiCoST/ CARTA SPK	Lampiran 2
3.	Carta Organisasi Setiap Bahagian	UJK/MK/MiCoST/ CARTA BAHAGIAN	Lampiran 3
4.	Matrik Isu Dalam dan Isu Luaran Setiap Bahagian	UJK/MK/MiCoST (A)	Lampiran 4
5.	Pihak Berkepentingan.	UJK/MK/MiCoST (B)	Lampiran 5
6.	Skop Pelaksanaan	UJK/MK/MiCoST (C)	Lampiran 6
7.	Polisi Kualiti ISO 9001:2015	UJK/MK/MiCoST (D)	Lampiran 7
8.	Pengukuran Objektif Kualiti	UJK/MK/MiCoST (E)	Lampiran 8
9.	Pelan Penambahbaikan	UJK/MK/MiCoST (F)	Lampiran 9
10.	Matrik Latihan/Kursus	UJK/MK/MiCoST (G)	Lampiran 10
11.	Semakan Prestasi	UJK/MK/MiCoST (H)	Lampiran 11



Polisi Kualiti ISO 9001:2015

MiCoST berhasrat menjadi sebuah Institut Pendidikan Tinggi yang unggul dalam melahirkan graduan berkebolehan dan menepati kehendak pasaran kerja semasa dengan sokongan kolaborasi industri yang dikenali ramai.

Bagi mencapai matlamat tersebut, MiCoST komited untuk terus memberi perkhidmatan pendidikan yang berkualiti bagi menghasilkan graduan yang berpengetahuan, kompeten, berdaya saing dan mampu menyumbang kepada masyarakat dan Negara. MiCoST sentiasa mengutamakan kepuasan pelanggan dan pihak-pihak berkepentingan dalam konteks sistem pengurusan berkualiti yang ditetapkan.

MiCoST juga akan sentiasa memastikan standard piawaian Sistem Pengurusan Kualiti dipatuhi dan berusaha untuk meningkatkan keberkesanan Unit Kualiti MiCoST yang diwujudkan untuk memastikan proses audit secara berkala dijalankan dan sistem pengurusan berkualiti sentiasa dikawal dan dikemaskini. Pengurusan juga akan memastikan aspek komunikasi sentiasa dalam situasi harmoni dan berkesan. Bagi meningkatkan produktiviti staf MiCoST, latihan-latihan yang berkaitan dilaksanakan secara berjadual di samping mengamalkan perkongsian ilmu serta pengalaman kerja secara kolektif. Latihan-latihan yang disediakan adalah ke arah Pembangunan Modal Insan para pekerja.

Dalam usaha mencapai matlamat organisasi, MiCoST akan memberi perhatian terhadap Pengurusan Risiko dengan mengenalpasti isu dalaman dan isu luaran organisasi dan berusaha menangani risiko yang mungkin timbul. Selain itu, MiCoST juga komited untuk memenuhi kehendak pelanggan termasuklah mematuhi ketetapan undang-undang dan pihak berkepentingan di samping memaksimumkan nilai-nilai murni, kehendak dan jangkaan para pembekal, subkontraktor, pemegang saham, staf dan pihak-pihak yang berkaitan.

Justeru Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) menjadi platform terbaik untuk proses penambahbaikan berterusan dilaksanakan bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan di MiCoST.

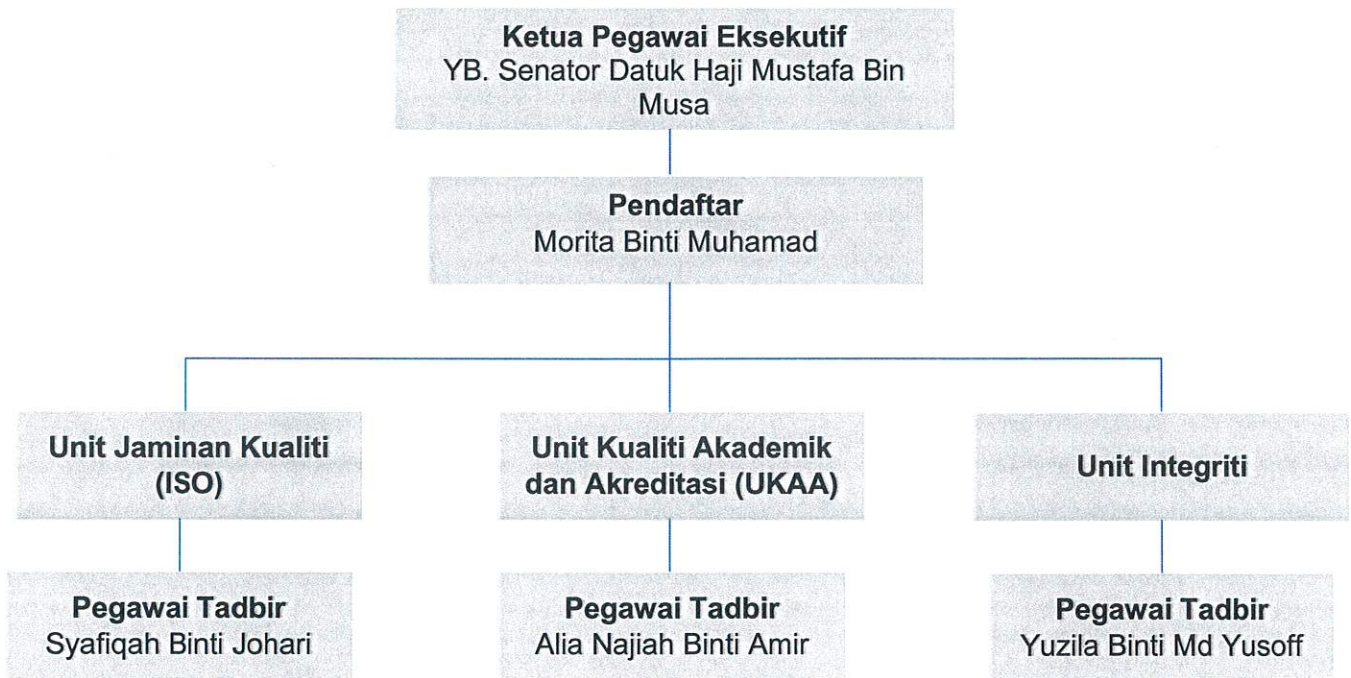
YB Senator Datuk Hj. Mustafa Bin Musa
Ketua Pegawai Eksekutif

Tarikh Berkuatkuasa: 21 Februari 2024
No. Pindaan: 04

 <p>MiCoST EST. 2006</p>	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST/CARTA KUALITI
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 1/1

LAMPIRAN 1

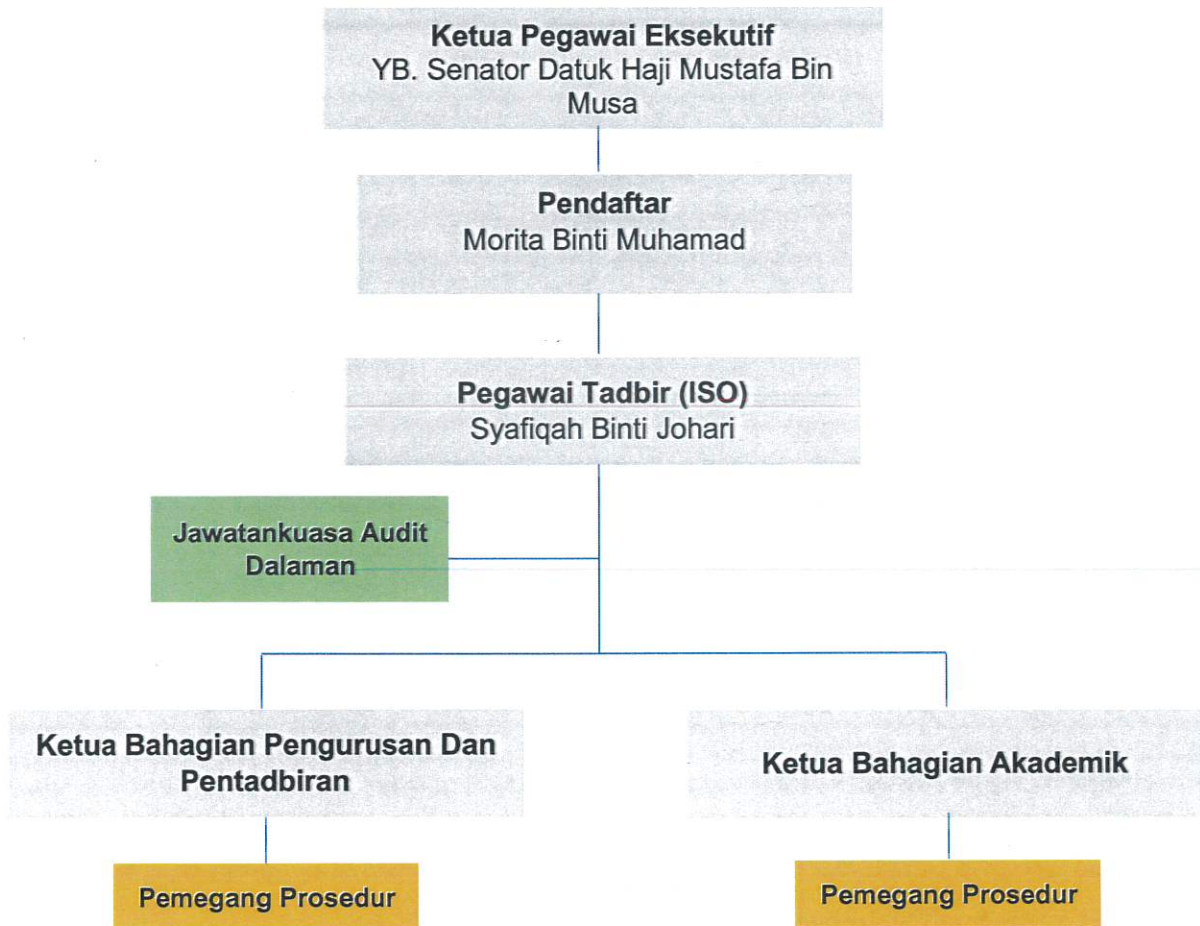
CARTA ORGANISASI Unit Kualiti Dan Integriti



 <p>MiCoST EST. 2006</p>	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST/CARTA SPK
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 1/1

LAMPIRAN 2

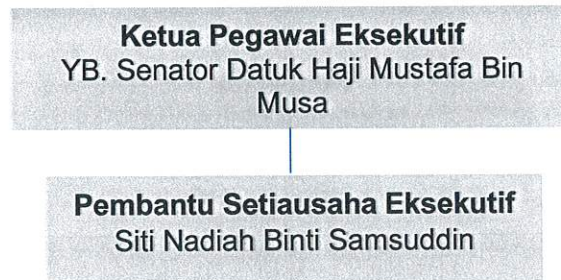
**CARTA ORGANISASI
Sistem Pengurusan Kualiti ISO**



 <p>MiCoST EST. 2006</p>	<p>MANUAL KUALITI</p>	<p>NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST/CARTA BAHAGIAN</p>
		<p>NO. PINDAAN : 08</p>
		<p>TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024</p>
		<p>MUKA SURAT : 1/10</p>

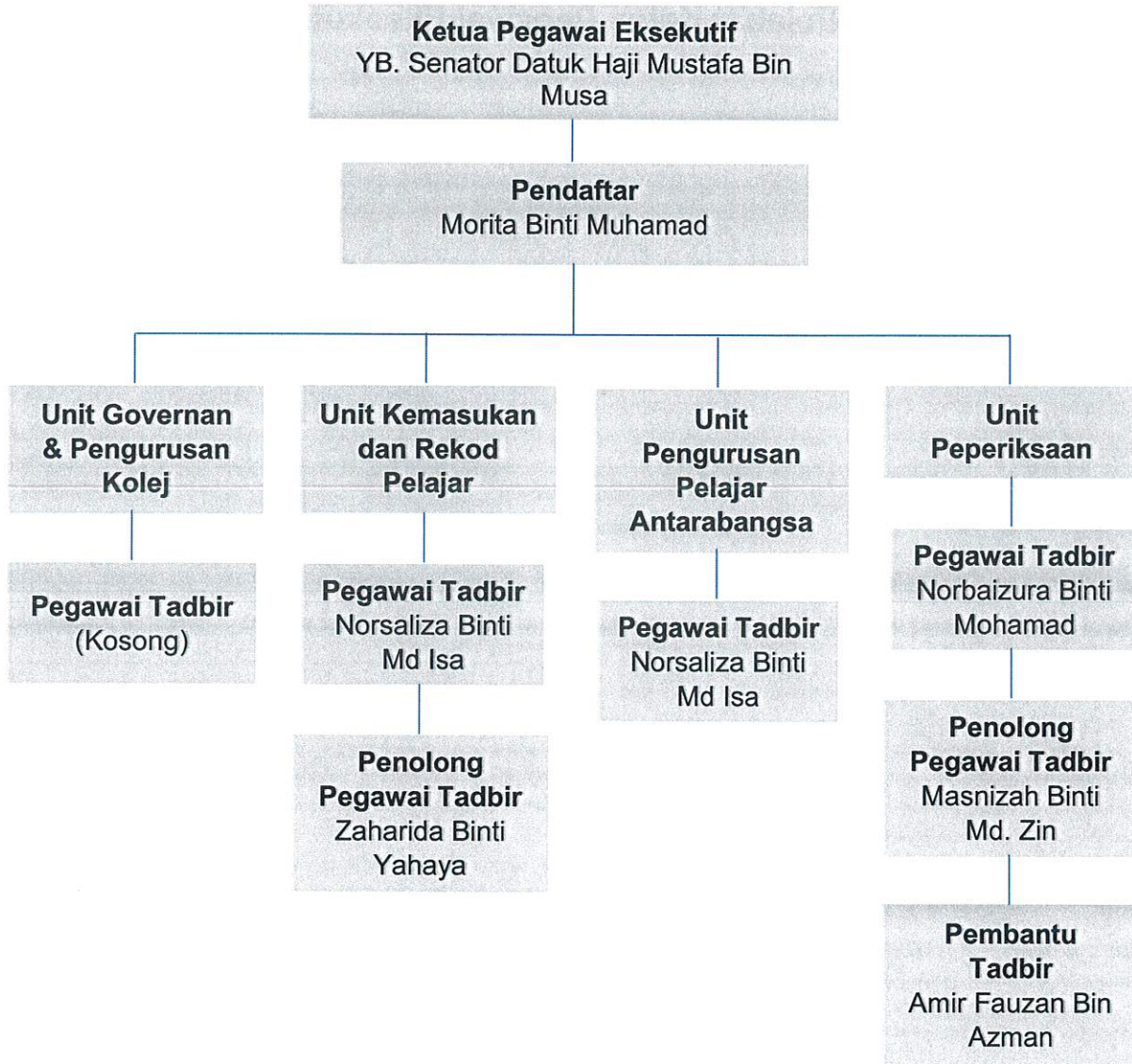
LAMPIRAN 3

**CARTA ORGANISASI
Pejabat Ketua Pegawai Eksekutif**



 <p>MiCoST EST. 2006</p>	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST/CARTA BAHAGIAN
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 2/10

CARTA ORGANISASI Pejabat Pendaftar

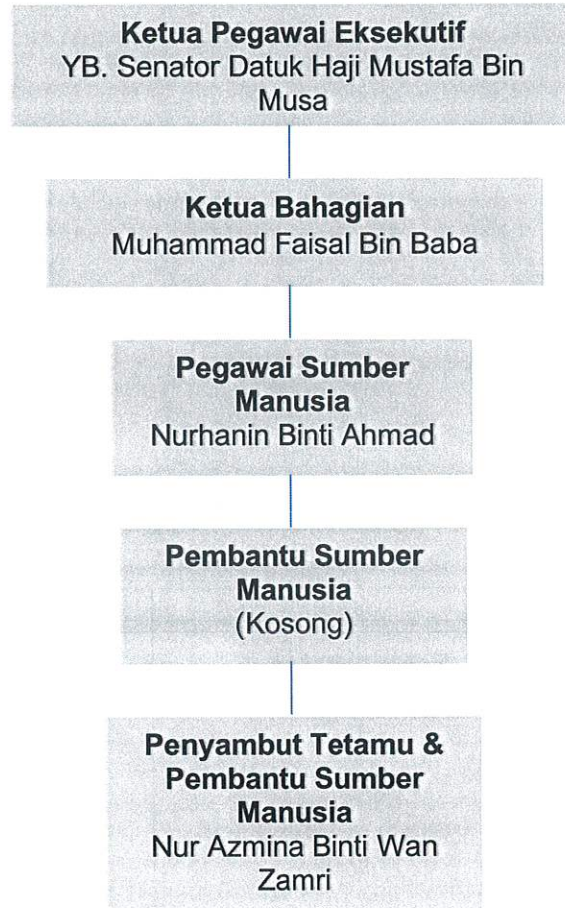




MANUAL KUALITI

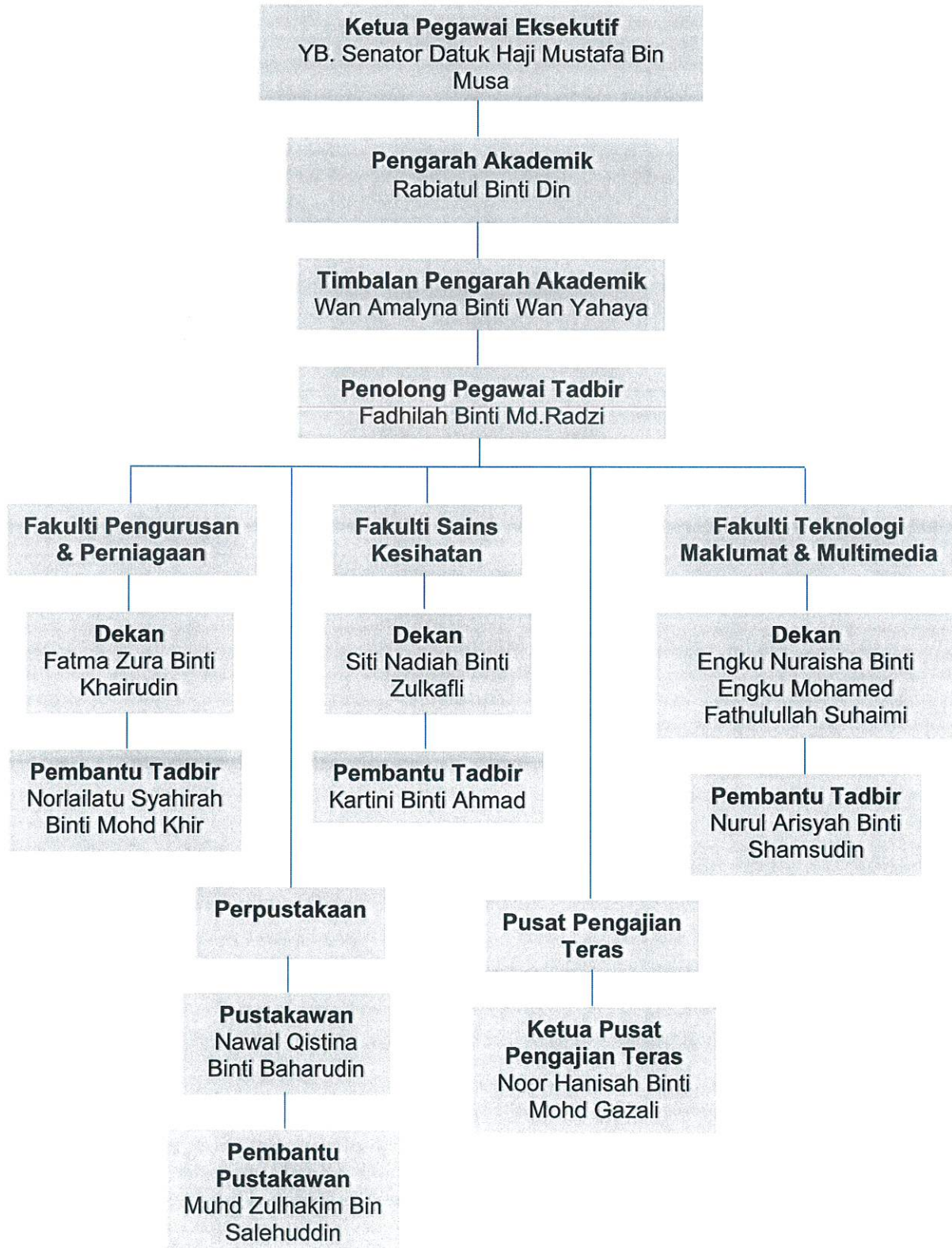
NO. RUJUKAN	:	UJK/MK/MiCoST/CARTA BAHAGIAN
NO. PINDAAN	:	08
TARIKH KUATKUASA	:	2/12/2024
MUKA SURAT	:	3/10

**CARTA ORGANISASI
Bahagian Sumber Manusia**



 <p>MiCoST EST. 2006</p>	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST/CARTA BAHAGIAN
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 4/10

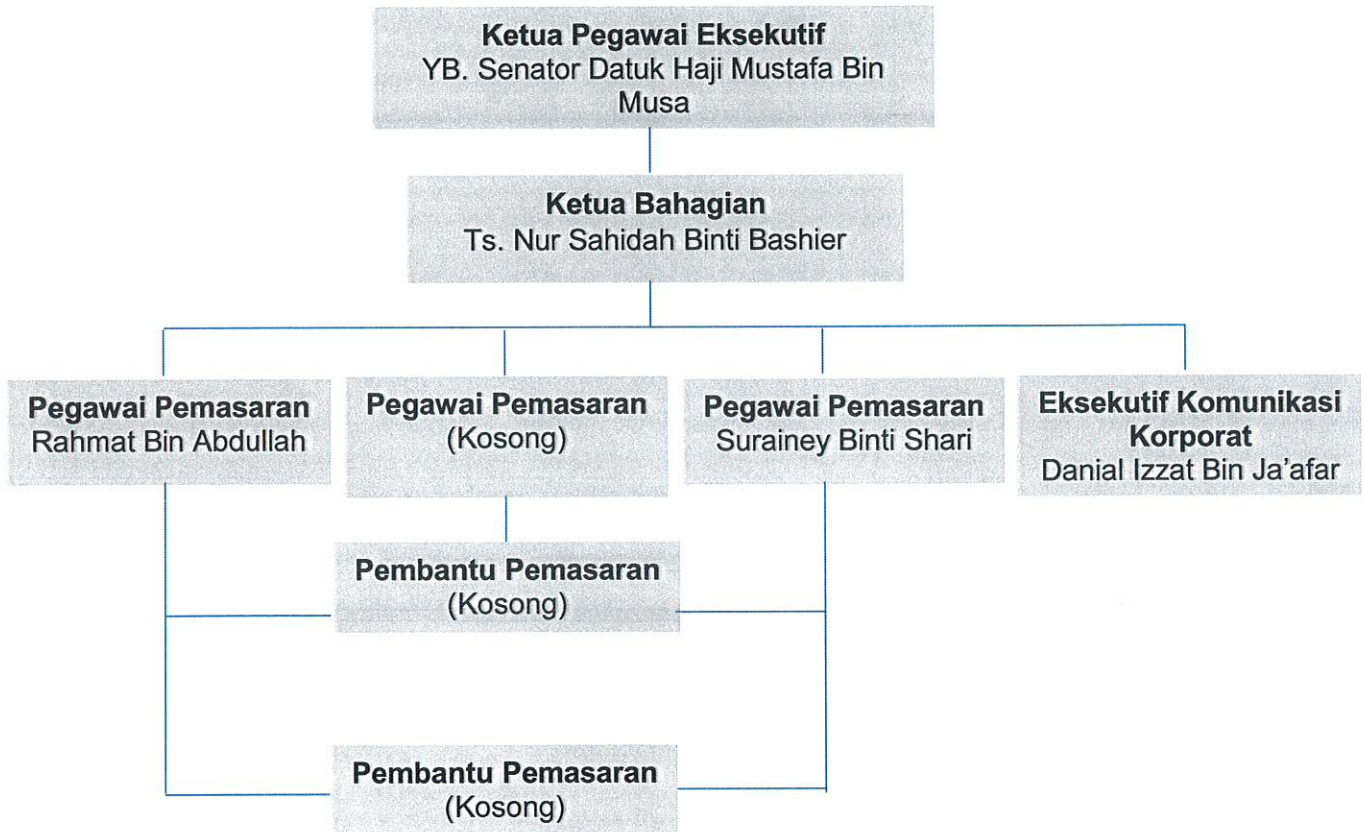
CARTA ORGANISASI Bahagian Akademik



 <p>MiCoST EST. 2006</p>	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST/CARTA BAHAGIAN
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 5/10

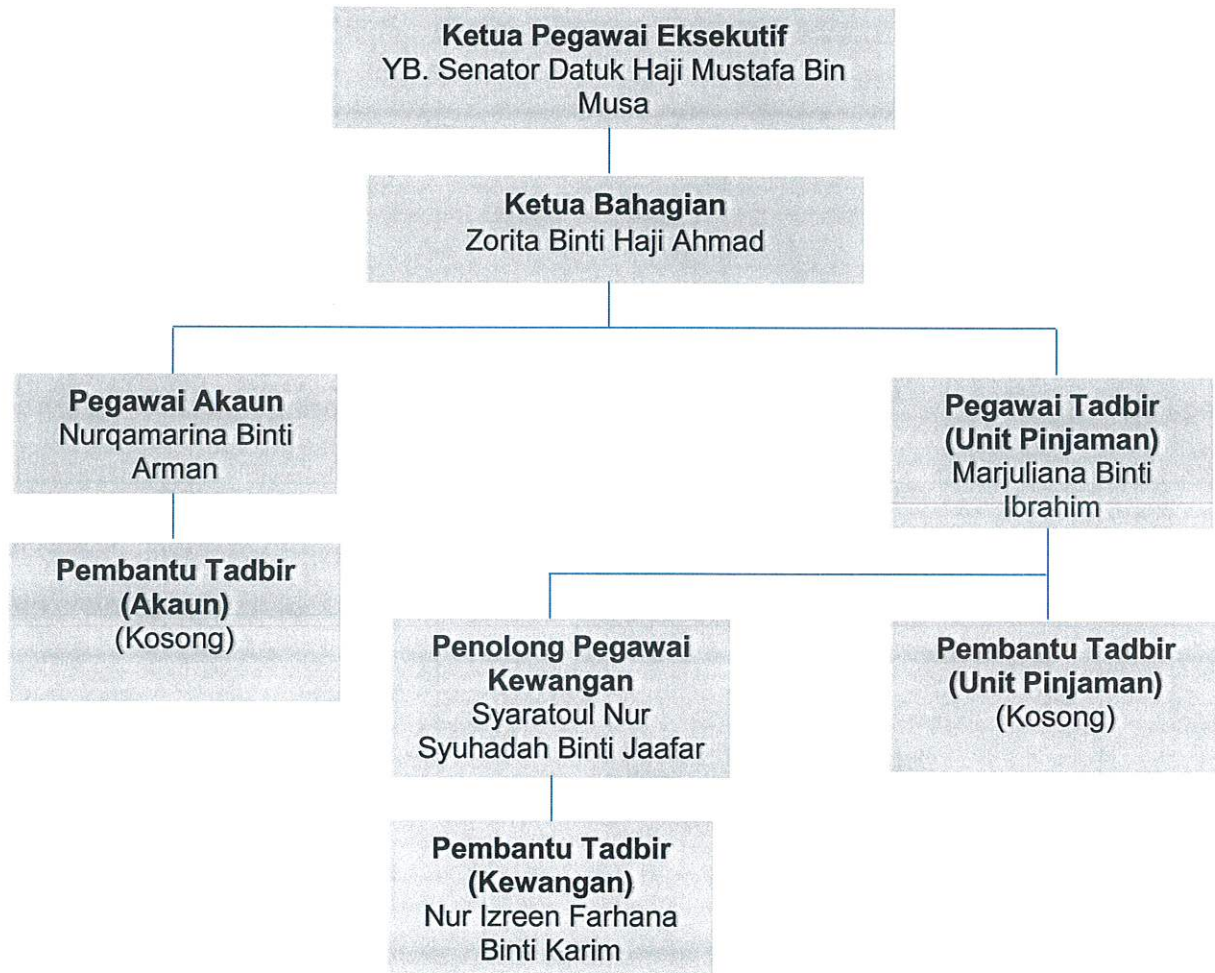
CARTA ORGANISASI

Bahagian Pemasaran dan Komunikasi Korporat



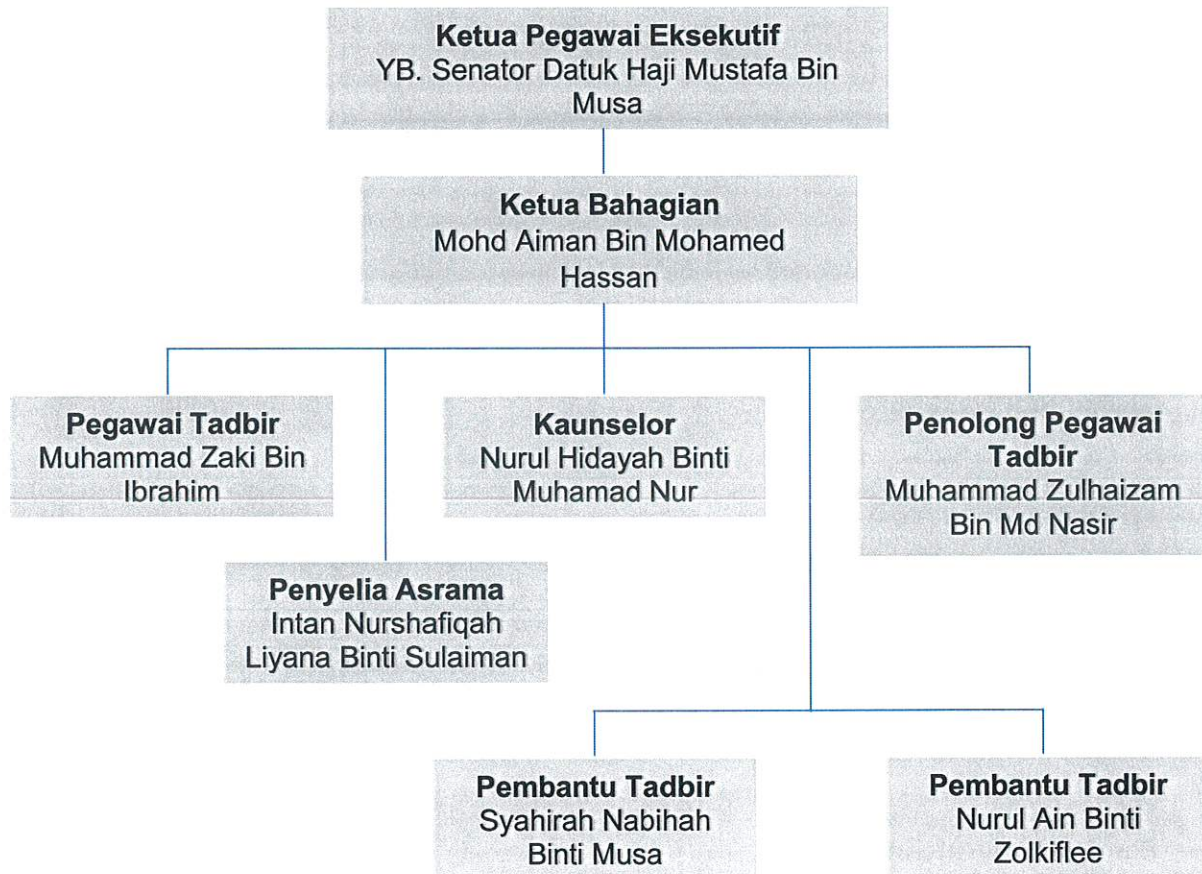
 <p>MiCoST EST. 2006</p>	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST/CARTA BAHAGIAN
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 6/10

CARTA ORGANISASI Bahagian Kewangan



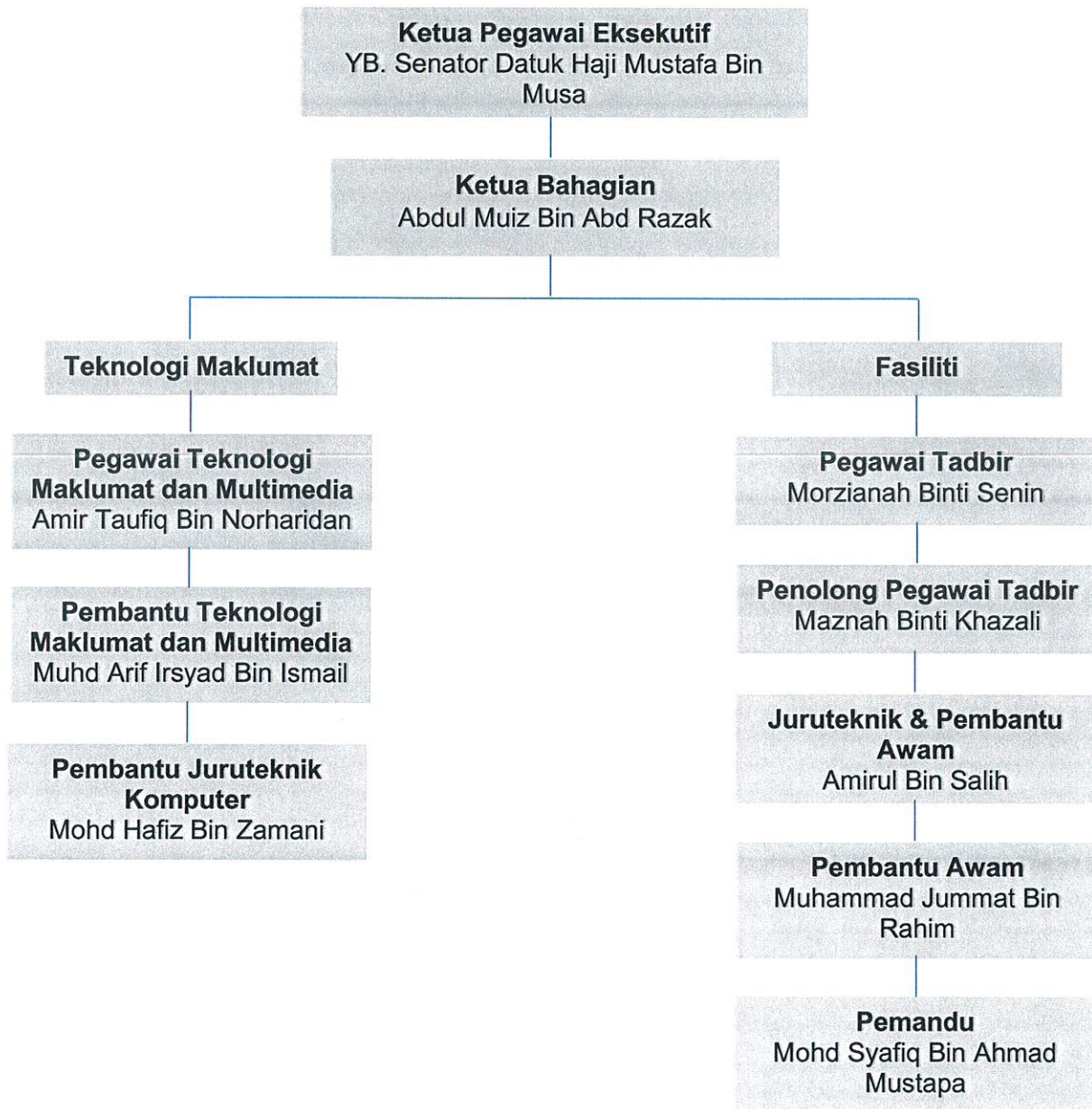
 <p>MiCoST EST. 2006</p>	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST/CARTA BAHAGIAN
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 7/10

CARTA ORGANISASI Hal Ehwal Pelajar dan Alumni (HEPA)



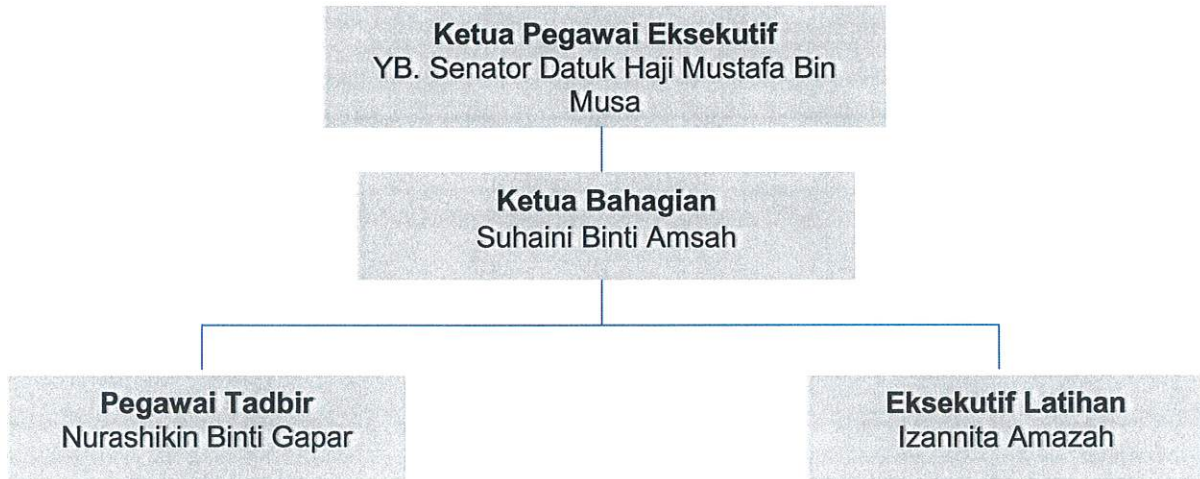
 <p>MiCoST EST. 2006</p>	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST/CARTA BAHAGIAN
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 8/10

CARTA ORGANISASI Bahagian Teknologi Maklumat dan Fasiliti



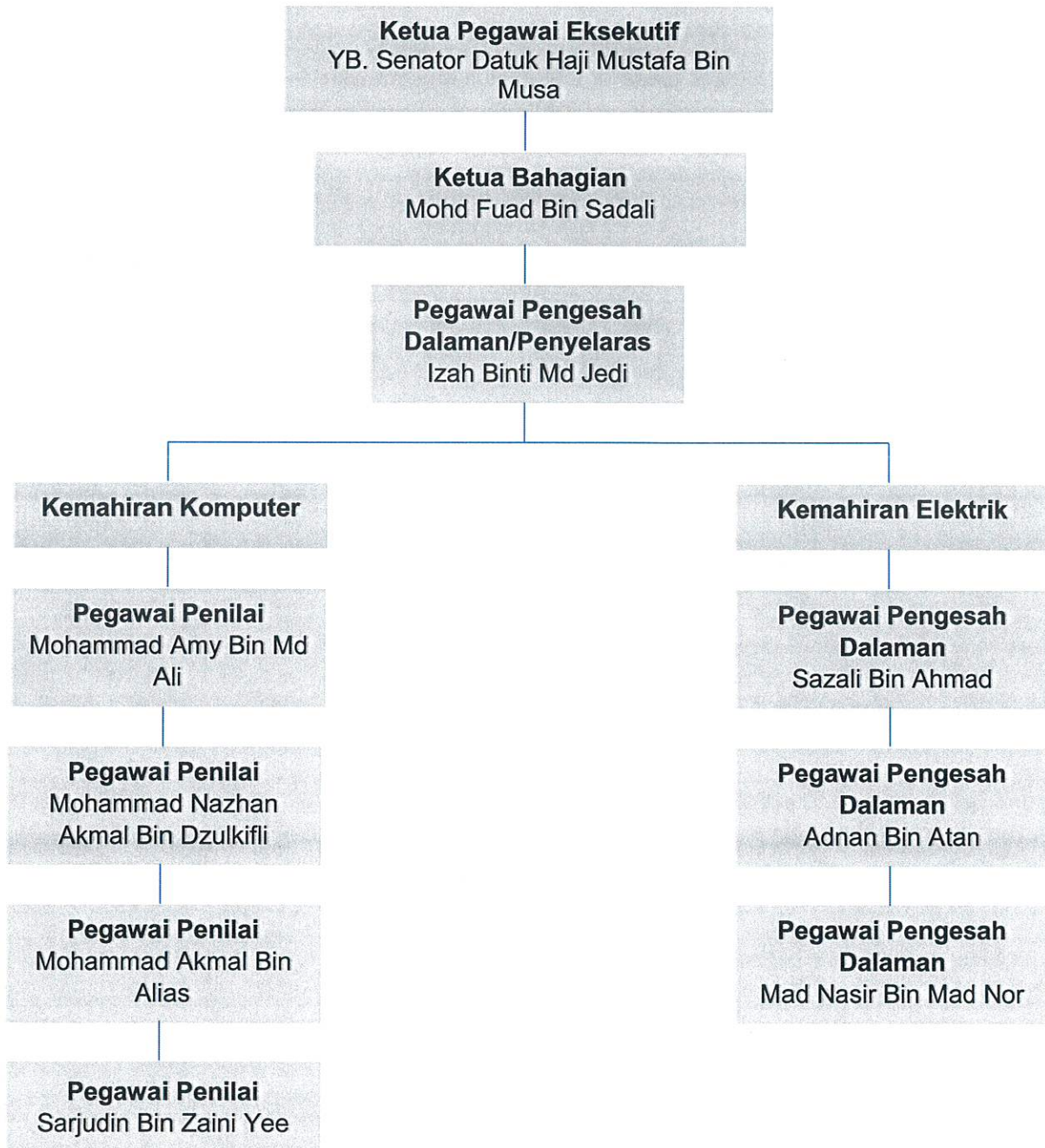
	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST/CARTA BAHAGIAN
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 9/10

CARTA ORGANISASI Bahagian Pembangunan Perniagaan



 <p>MiCoST EST. 2006</p>	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST/CARTA BAHAGIAN
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 10/10

CARTA ORGANISASI Bahagian Pusat Bertauliah




 <p>MiCoST EST. 2006</p>	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST (A)
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 1/18

LAMPIRAN 4

MATRIK ISU DALAMAN DAN ISU LUARAN

A) UNIT KUALITI DAN INTEGRITI

PROSES	ISU DALAMAN	ISU LUARAN
1. Pindaan dokumen kualiti (Prosedur Kawalan Dokumen)	<p>Isu Negatif:</p> <p>1. PP meminda dokumen di saat akhir sebelum audit dalam atau audit luar</p> <p>Isu Positif:</p> <p>1. Prosedur sentiasa dikemaskini</p>	<p>Isu Negatif:</p> <p>1. Tiada</p> <p>Isu Positif:</p> <p>1. Prosedur diletakkan di google drive untuk memudahkan proses audit dijalankan</p>
2. Laporan audit (Prosedur Audit Dalam)	<p>Isu Negatif:</p> <p>1. Penghantaran laporan audit lambat</p> <p>Isu Positif:</p> <p>1. Perkembangan proses dapat diketahui melalui laporan audit</p>	<p>Isu Negatif:</p> <p>1. Tiada</p> <p>Isu Positif:</p> <p>1. Memudahkan pihak audit luar menyemak sesuatu perkara berkaitan proses</p>
3. Risiko yang berulang (Prosedur Pengurusan Risiko)	<p>Isu Negatif:</p> <p>1. Kurang kawalan dan penjelasan tentang prosedur</p> <p>Isu Positif:</p> <p>1. Boleh melihat tahap pemahaman tentang perkara yang tidak difahami</p>	<p>Isu Negatif:</p> <p>1. Akan memberi kesan semasa audit luar dan kerja akan bertambah sukar</p> <p>Isu Positif:</p> <p>1. Tiada</p>
4. Semakan oleh Ketua Bahagian (Prosedur MKSP)	<p>Isu Negatif:</p> <p>1. Terdapat pembentangan data yang tidak selari</p>	<p>Isu Negatif:</p> <p>1. Tiada</p>


	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST (A)
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 2/18

	<p>dengan objektif kualiti yang terkini</p> <p>Isu Positif:</p> <ol style="list-style-type: none"> Melalui analisa data MKSP, keputusan penambahbaikan boleh dibincangkan 	<p>Isu Positif:</p> <ol style="list-style-type: none"> Setiap tahun mesyuarat MKSP telah dijadualkan mengikut ketetapan. Pihak pengurusan menunjukkan perhatian berat kepada proses dan hasil SPK
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

 <p>MiCoST EST. 2006</p>	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST (A)
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 3/18

B) BAHAGIAN PENDAFTAR

PROSES	ISU DALAMAN	ISU LUARAN
1. Pendaftaran Pelajar Baru (Prosedur Pendaftaran Pelajar)	<p>Isu Negatif:</p> <ol style="list-style-type: none"> Maklumat tidak lengkap pada borang Sistem internet bermasalah menyukarkan proses kemaskini maklumat pelajar <p>Isu Positif:</p> <ol style="list-style-type: none"> Peruntukan bajet untuk hari pendaftaran mencukupi Mempunyai tenaga kerja yang mencukupi 	<p>Isu Negatif:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pelajar tidak membawa dokumen yang lengkap Maklumat awal yang diterima daripada pelajar/PIC terhad <p>Isu Positif:</p> <ol style="list-style-type: none"> Mendapat sokongan kuat daripada Business Development Advisor (BDA) pada hari pendaftaran berlangsung
2. Permohonan pelajar tarik diri (Prosedur Menarik Diri)	<p>Isu Negatif:</p> <ol style="list-style-type: none"> PTPTN masih aktif Insuran pelajar masih dibayar <p>Isu Positif:</p> <ol style="list-style-type: none"> Enrolmen pelajar dapat dikemaskini Unit kewangan boleh menetapkan bajet berdasarkan kuantiti pelajar yang aktif 	<p>Isu Negatif:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pelajar tidak hadir untuk isi borang Pelajar tidak isi borang dengan lengkap <p>Isu Positif:</p> <ol style="list-style-type: none"> Status PTPTN dapat dikemaskini
3. Penyediaan Jadual Waktu Pengajaran (Prosedur Penyediaan Jadual Waktu Pengajaran)	<p>Isu Negatif:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pensyarah berhenti sewaktu kuliah berlangsung Bilangan bilik kuliah yang terhad tidak mampu menampung bilangan kursus yang ditawarkan, lebih lagi apabila ketiga- 	<p>Isu Negatif:</p> <ol style="list-style-type: none"> Tiada sistem yang solid untuk menjana JWP daripada data sedia ada

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST (A)
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 4/18

	<p>tiga fakulti berjalan secara serentak</p> <p>Isu Positif:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengambilan pensyarah secara PTFT atau PT bagi menggantikan pensyarah yang berhenti seaktu kuliah berlangsung 	<p>Isu Positif:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tiada lagi masalah pengangkutan bagi pelajar dan pensyarah kerana penginapan pelajar adalah berdekatan dengan kampus dan ketiga-tiga fakulti berada dalam satu lokasi yang sama
<p>4. Pengendalian Peperiksaan Akhir (Prosedur Pengendalian Peperiksaan Akhir)</p>	<p>Isu Negatif:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tiada sistem khusus penajaan jadual waktu peperiksaan 2. Pertindihan sesi kuliah dan peperiksaan sesi kuliah dan peperiksaan mengakibatkan kekurangan bilik untuk dijadikan lokasi peperiksaan 3. Kelewatan pihak Usahasama memberikan Jadual Peperiksaan Akhir Muktamad <p>Isu Positif:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki Prosedur Pengendalian Peperiksaan Akhir 2. Mendapat kerjasama yang baik dari Pegawai yang dilantik 	<p>Isu Negatif:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pertindihan jadual antara peperiksaan akhir dengan jadual MUET <p>Isu Positif:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tiada

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST (A)
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 5/18

C) BAHAGIAN SUMBER MANUSIA

PROSES	ISU DALAMAN	ISU LUARAN
1. Pengambilan Staf Baru (Prosedur Pengambilan Staf Baru)	Isu Negatif: <ol style="list-style-type: none"> Tempoh perkhidmatan yang singkat Tawaran gaji yang rendah Isu Positif: <ol style="list-style-type: none"> Sebagai [anduan bagi Ketua Bahagian untuk mengambil staf baru 	Isu Negatif: <ol style="list-style-type: none"> Sukar mendapatkan calon yang sesuai Isu Positif: <ol style="list-style-type: none"> Dilindungi oleh Akta Kerja 1955 Platform yang mudah dicapai oleh pemohon (contoh: website, facebook) Peluang kepada graduan yang baru menamatkan pengajian
2. Penilaian Prestasi Staf (Prosedur Penilaian Prestasi Staf)	Isu Negatif: <ol style="list-style-type: none"> Staf kurang berpuashati dan terkilan dengan markah yang diberikan Isu Positif: <ol style="list-style-type: none"> Menggalakkan persaingan positif bagi meningkatkan produktiviti dan kualiti Penetapan KPI yang lebih jelas memudahkan staf lebih faham untuk melaksanakan tugas 	Isu Negatif: <ol style="list-style-type: none"> Tiada Isu Positif: <ol style="list-style-type: none"> Membantu meningkatkan produktiviti dan menghasilkan pelajar yang berkualiti
3. Pengurusan Latihan (Prosedur Pengurusan Latihan)	Isu Negatif: <ol style="list-style-type: none"> Borang lambat dihantar dan tidak lengkap 	Isu Negatif: <ol style="list-style-type: none"> Kos latihan yang tinggi


	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST (A)
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 6/18

	Isu Positif: <ol style="list-style-type: none"> 1. Staf dapat menambha ilmu pengetahuan 2. Staf dapat mengaplikasikan apa yang diperolehi daripada menghadiri kursus dalam menjalankna tugas 	Isu Positif: <ol style="list-style-type: none"> 1. Berdaftar dengan PSMB 2. Boleh membuat tuntutan bayaran kursus/latihan di PSMB
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST (A)
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 7/18

D) BAHAGIAN HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI

PROSES	ISU DALAMAN	ISU LUARAN
1. Pengurusan Disiplin Pelajar (Prosedur Pengurusan Disiplin Pelajar)	Isu Negatif: 1. Tidak hadir ke perbincangan Isu Positif: 1. Pelajar perlu kemukakan kenyataan bertulis sebab ketidakhadiran ke perbincangan	Isu Negatif: 1. Kurang pantauan dan kerjasama daripada ibu bapa Isu Positif: 1. Penglibatan dekan fakulti
2. Permohonan Aktiviti Pelajar (Prosedur Permohonan Aktiviti Pelajar)	Isu Negatif: 1. Permohonan aktiviti pelajar tidak mengikut tempoh masa yang ditetapkan Isu Positif: 1. Bimbingan permohonan kertas kerja diberikan. 2. Ruangan aktiviti pelajar yang kondusif untuk menjalankan aktiviti 3. Sokongan dari pengurusan untuk menjalankna aktiviti 4. Borang mudah diperolehi di bahagian HEPA dan Portal pelajar	Isu Negatif: 1. Kekosongan dewan/tempat sewaan tidak menentu 2. Kekosongan penceramah luar tidak menentu 3. Tarikh aktiviti bertembung dengan program rasmi kerajaan Negeri Isu Positif: 1. Agensi-agensi luar banyak membantu 2. Sumbangan-sumbangan luar untuk menjalankan aktiviti


 <p>EST. 2006</p>	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST (A)
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 8/18

E) BAHAGIAN KEWANGAN


PROSES	ISU DALAMAN	ISU LUARAN
1. Kutipan Hasil (Prosedur Kutipa Hasil)	<p>Isu Negatif:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem tidak dikemaskini dalam lejer pelajar (perlu penambahan staf) 2. Tidak mengikut masa yang ditetapkan 3. Pelajar tika peka dengan jumlah yuran <p>Isu Positif:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelajar menggunakan kaedah pembayaran yang lebih mudah (bank in/transfer) 2. Kerjasama dari Bahagian Akademik untuk mengingatkan pelajar dan membuat sekatan bagi menduduki peperiksaan dan mendaftar semester 3. Kerjasama dari pelajar menyebarkan maklumat sesama mereka/memo tunggakan/memo sekatan 	<p>Isu Negatif:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelajar tidak boleh transfer jumlah yang banyak disebabkan akaun bawah umur 2. Bayaran PTPTN dan KWSP terus ke CCP dan kelewatan penerimaan data serta bayaran dari CCP 3. Direct Debit / bank tidak berjaya disebabkan masalah sistem bank. <p>Isu Positif:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kerjasama dar KWSP dalam memproses bayaran yuran melalui KWSP
2. Pengurusan Pembayaran (Prosedur Pengurusan Pembayaran)	<p>Isu Negatif:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kesilapan dalam memasukkan data EFT 	<p>Isu Negatif:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak menerima emel makluman status EFT dari CimbBizChannel 2. Kesukaran untuk membuat pembayaran

 <p>MiCoST EST. 2006</p>	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST (A)
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 9/18

	<p>Isu Positif:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Format data EFT telah tersedia dan mudah untuk digunakan 2. Kebanyakan transaksi boleh menggunakan EFT dan tidak perlu lagi menggunakan cek 3. Kemudahan 'Bulk Payment' yang memudahkan banyak transaksi boleh dibuat pada satu-satu masa 	<p>pada hari yang ditetapkan kerana masalah teknikal dari sistem perbankan online yang kadang kala tidak dapat diakses</p> <p>Isu Positif:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem Perbankan Online yang mudah difahami 2. sistem Perbankan Online mempunyai tahap sekuriti keselamatan yang tinggi
3. Tuntutan Wang Pendahuluan (Prosedur Pengurusan Tuntutan)	<p>Isu Negatif:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kelewatan menghantar resit pembelian <p>Isu Positif:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tuntutan disertakan dengan pengesahan dari Ketua Bahagian 	<p>Isu Negatif:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pembekal terhad untuk barangan tertentu <p>Isu Positif:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Harga belian sama seperti jumlah pendahuluan yang diperolehi
4. Perbandingan sebutharga dari pembekal (Prosedur Pengurusan Pembelian dan Perolehan)	<p>Isu Negatif:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Borang Price Comparison Table diterima tidak lengkap, tidak cukup 3 sebutharga 	<p>Isu Negatif:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pembekal yang terhad untuk pembelian secara kredit 2. Barangan dan kualiti yang terhad untuk dibuat perbandingan 3. Barangan yang dibekalkan tidak menepati spesifikasi yang telah ditetapkan


	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST (A)
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 10/18

	Isu Positif: 1. Perbandingan harga adalah bagi barangan dan kualiti yang sama 2. Menyediakan perbandingan harga yang pelbagai	Isu Positif: 1. Kerjasama dari pembekal untuk belian kredit dan memberi sebutharga
5. Penyediaan Pembiayaan Pendidikan (Prosedur Pinjaman Pendidikan)	Isu Negatif: 1. Pelajar tidak memberikan kerjasama yang baik 2. Kaunselor Pendidikan memberi penerangan yang mengelirukan pelajar Isu Positif: 1. PYB telah dilantik oleh PTPTN sebagai saksi bagi menandatangani dokumen perjanjian pinjaman. Pelajar hanya perlu menandatangani dokumen perjanjian pinjaman sahaja 2. PYB/PPYB memberi taklimat semasa orientasi dan memberi bimbingan melalui aplikasi Whatsapp	Isu Negatif: 1. Laman web PTPTN (ionline) bermasalah 'server down' semasa waktu permohonan pinjaman 2. PTPK- dokumen perjanjian diuruskan oleh berlainan staf, jadi keperluan kriteria dokumen lampiran yang diminta berbeza 3. PYB/PPYB perlu menghantar dokumen perjanjian PTPK di cawangan utama sahaja di Kuala Lumpur Isu Positif: 1. Pelajar/PYB mudah untuk menghantar dokumen perjanjian ke pejabat PTPTN kerana PTPTN mempunyai banyak cawangan 2. PTPK memberi tempoh masa untuk pelajar memohon pinjaman PTPK sepanjang pelajar belajar di kolej

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST (A)
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 11/18

F) BAHAGIAN PEMASARAN DAN KOMUNIKASI KORPORAT

PROSES	ISU DALAMAN	ISU LUARAN
1. Aduan Pelanggan (Prosedur Pengurusan Aduan dan Maklumbalas Pelanggan)	Isu Negatif: 1. Aduan tidak mengikut saluran yang betul Isu Positif: 1. Mempunyai sistem aduan yang mudah diakses 2. Aduan secara manual (Peti Cadangan/Telefon)	Isu Negatif: 1. Aduan yang berulang 2. Aduan yang remeh 3. Aduan yang tiada kaitan dengan pihak kolej 4. Aduan tiada butiran lengkap 5. Maklumbalas pelanggan secara lisan dan tidak direkod Isu Positif: 1. Banyak menerima ucapan dan pengharhaan dari pihak luar
2. Pemasaran dan pengambilan pelajar baru (Prosedur Pemasaran Dalam Pengambilan Pelajar Baru)	Isu Negatif: 1. Reputasi dan kemudahan yang tidak kondusif Isu Positif: 1. Anak syarikat Yayasan Melaka 2. Terdapat program usahasama UiTM 3. Yuran pengajian yang rendah	Isu Negatif: 1. Persaingan IPT lain 2. Penyebaran maklumat palsu berkenaan kolej 3. Lambakan program yang sama ditawarkan oleh IPT lain Isu Positif: 1. Pakej selling point yang menarik 2. Insentif pendidikan bagi B40 3. Bantuan kewangan daripad pelbagai agensi


 <p>MiCoST EST. 2006</p>	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST (A)
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 12/18

G) BAHAGIAN AKADEMIK

PROSES	ISU DALAMAN	ISU LUARAN
1. Pendaftaran Kursus (Prosedur Pendaftaran Kursus Pelajar)	<p>Isu Negatif:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pelajar yang mempunyai tunggakan yuran tidak mengisi Borang Pelepasan Kewangan selepas tempoh pendaftaran kursus tamat <p>Isu Positif:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pelajar yang tidak membayar yuran dapat dikenalpasti 	<p>Isu Negatif:</p> <ol style="list-style-type: none"> Ibu bapa tidak dapat mengenalpasti samada pelajar mendaftar kursus atau tidak <p>Isu Positif:</p> <ol style="list-style-type: none"> Ibu bapa dapat mengenalpasti samada status pelajar masih aktif atau tidak di kolej
2. Penyediaan Portfolio Pengajar (Prosedur Penyediaan Portfolio Pengajaran)	<p>Isu Negatif:</p> <ol style="list-style-type: none"> Kegagalan menghantar portfolio pengajaran yang lengkap <p>Isu Positif:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pensyarah lebih bersedia untuk sesi pembelajaran dan pengajaran 	<p>Isu Negatif:</p> <ol style="list-style-type: none"> Tiada <p>Isu Positif:</p> <ol style="list-style-type: none"> Tiada
3. Permohonan penempatan LI oleh pelajar (Prosedur Pengendalian Latihan Hospital.Latihan Industri)	<p>Isu Negatif:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pelajar gagal mendapat tempat LH/LI pada kali pertama permohonan Pelajar tidak memilih tempat LI mengikut kepada bidang yang sepatutnya <p>Isu Positif:</p> <ol style="list-style-type: none"> Majoriti pelajar dapat membuat permohonan penempatan LH/LI dengan baik kerana ada pemantauan dari KP, CI dan Penyelaras LH/LI 	<p>Isu Negatif:</p> <ol style="list-style-type: none"> Kekurangan kuota pengambilan pelatih di hospital kerana persaingan dengan pelatih dari IPT lain Sesetengah syarikat hanya mengambil pelatih dari program ijazah shaja <p>Isu Positif:</p> <ol style="list-style-type: none"> Unit LH/LI telah mempunyai senarai hospital terpilih untuk

 <p>EST. 2006</p>	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST (A)
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 13/18


		<p>memudahkan penempatan pelajar</p> <p>2. Penyelaras LI dan KP membantu pelajar untuk membuat permohonan penempatan</p>
<p>4. Laporan ketidakhadiran pelajar (Prosedur Pemantauan Kehadiran Pelajar ke Kuliah, Tutorial dan Amali)</p>	<p>Isu Negatif:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Segenlirir pelajar yang lewat mendaftar atas sebab-sebab tertentu akan mengakibatkan ketiadaan nama pelajar dalam senarai kehadiran 2. pensyarah lambat mengisi kehadiran pelajar secara 'onli'e' dalam masa yang ditetapkan <p>Isu Positif:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. dapat menjimatkan masa pensyarah untuk mengisi kehadiran pelajar menggunakan sistem 2. memudahkan pembantu akademik untuk membuat semakan ketidakhadiran pelajar 	<p>Isu Negatif:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tiada <p>Isu Positif:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tiada
<p>5. Prosedur Penilaian Berterusan</p>	<p>Isu Negatif:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penghantaran markah penilaian berterusan kepada pensyarah <p>Isu Positif:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelajar diberi masa yang lebih untuk menghantar tugas 	<p>Isu Negatif:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelajar lewat untuk menghantar tugas/assignment kepada pensyarah pada masa yang telah ditetapkan <p>Isu Positif:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelajar diberi masa yang lebih untuk menghantar tugas

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST (A)
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 14/18


6. Prosedur Penilaian Prestasi Pensyarah	<p>Isu Negatif:</p> <ol style="list-style-type: none"> Panel Penilai Pensyarah lewat menghantar Borang Penilaian Pensyarah kepada Ketua Program Pelajar tidak menjawab Borang Penilaian Pelajar dengan lengkap <p>Isu Positif:</p> <ol style="list-style-type: none"> Borang Penilaian Pensyarah dan pelajar mudah didapati Meningkatkan kualiti pengajaran dan pembelajaran program 	<p>Isu Negatif:</p> <ol style="list-style-type: none"> Tiada <p>Isu Positif:</p> <ol style="list-style-type: none"> Memberi imej kualiti yang baik bagi pensyarah
7. Pembangunan Program Akademik Baharu (Prosedur Rekabentuk dan Semakan Kurikulum Program)	<p>Isu Negatif:</p> <ol style="list-style-type: none"> Tiada kepakaran dalam bidang bagi program baharu yang dirancang <p>Isu Positif:</p> <ol style="list-style-type: none"> Tambah bilangan program Tambah bilangan pelajar Program niche Peluang lanjut pelajaran kepada lepasan SPM 	<p>Isu Negatif:</p> <ol style="list-style-type: none"> Persaingan dengan IPTS/UA lain Data market survey yang tidak mencukupi/sukar mendapat kerjasama <p>Isu Positif:</p> <ol style="list-style-type: none"> Menyediakan sumber tenaga kerja kepada industri Academic pathway pelajar untuk ke peringkat yang lebih tinggi
8. Semakan Semula Program	<p>Isu Negatif:</p> <ol style="list-style-type: none"> Kekangan kewangan bagi keperluan program 	<p>Isu Negatif:</p> <ol style="list-style-type: none"> Perubahan permintaan pasaran Perubahan dasar pendidikan dan standard program

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST (A)
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 15/18

	Isu Positif: 1. Penambahbaikan program selaras dengan keperluan industri	Isu Positif: 1. Mempromosikan program dengan kandungan silibus yang baharu dan mengikut pasaran terkini
9. Sirkulasi perpusakaan (Prosedur Sirkulasi Perpustakaan)	Isu Negatif: 1. Proses pinjaman atau pemulangan tergendala Isu Positif: 1. Prosedur Sirkulasi Perpustakaan 2. CMS memudahkan proses pencarian data pinjaman pelajar 3. Program Mari Membaca Bersama 10 Minit setiap tahun	Isu Negatif: 1. Persepsi masyarakat luar terhadap lewat pemulangan bahan perpustakaan tidak menjadi masalah dan ia akan mempengaruhi peminjam baru dan bakal peminjam Isu Positif: 1. Program kesedaran membaca dikalangan masyarakat
10. Perolehan buku perpustakaan (Prosedur Perolehan Buku Perpustakaan)	Isu Negatif: 1. Perolehan bahan lewat	Isu Negatif: 1. Maklumbalas daripada pembekal lewat diterima untuk perbandingan harga 2. Turun naik matawang malaysia menyukarkan kawalan ke atas perolehan bahan 3. Pembekalan lewat daripada pembekal

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST (A)
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 16/18

	Isu Positif: <ol style="list-style-type: none"> Prosedur Perolehan Buku Perpustakaan PK.MiCoST.(O).19 Mendapat kerjasama daripada pecadang dalam menjalankan proses perolehan Mendapat peruntukan bajet dari pihak pengurusan 	Isu Positif: <ol style="list-style-type: none"> Pembekal yang ramai
11. Pengurusan Bahan Perpustakaan (Prosedur Pengurusan Bahan Perpustakaan)	Isu Negatif: <ol style="list-style-type: none"> Masa menyemak dan memeriksa bahan di rak bertambah Isu Positif: <ol style="list-style-type: none"> Dapat mengenalpasti bahan yang rosak dan perlu dipulihara serta diambil tindakan Kualiti dan kuantiti bahan akan sentiasa terkawal dan dipantau Prosedur Pengurusan Bahan Perpustakaan PK.MiCoST.(O).21 	Isu Negatif: <ol style="list-style-type: none"> Tanggapan orang ramai tentang tidak pemulangan buku perpustakaan bukan masalah besar Isu Positif: <ol style="list-style-type: none"> Terdapat teknologi semasa yang boleh membantu semakan buku bersistem

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST (A)
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 17/18

H) BAHAGIAN TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN FASILITI

PROSES	ISU DALAMAN	ISU LUARAN
1. Penyelenggaraan Peralatan Pejabat dan Aset (Prosedur Pengurusan Penyelenggaraan Peralatan Pejabat dan Aset)	Isu Negatif: 1. Memerlukan staf yang lebih cekap dan mahir dalam menyelenggara peralatan/aset Isu Positif: 1. Penyelenggaraan dapat dijayakan	Isu Negatif: 1. Memerlukan lebih masa bagi selenggara Isu Positif: 1. Mengikut tempoh masa yang telah diberi
2. Pengurusan Aset (Prosedur Aset)	Isu Negatif: 1. Kurang staf mahir bagi mengendalikan aset Isu Positif: 1. Senarai daftar aset ada direkod	Isu Negatif: 1. Faktor bertukar-tukar pejabat atau tempat beroperasi bangunan Isu Positif: 1. Pengetahuan mengenai aset diperolehi daripada pembacaan dan organisasi lain
3. Pemantauan dan Kawalan Keselamatan Sistem (Prosedur Pemantauan dan Kawalan Keselamatan Sistem)	Isu Negatif: 1. Kegagalan sistem beroperasi Isu Positif: 1. Pemantauan dilaksanakan setiap bulan bagi memastikan sistem beroperasi dengan baik	Isu Negatif: 1. Kelewatan pihak vendor menyelesaikan masalah yang berlaku Isu Positif: 1. Tenaga dari pakar dari luar banyak membantu menyelesaikan masalah yang berlaku
4. Pencegahan dan pemulihan aset IT (Prosedur Penyelenggaraan Pencegahan dan Pemulihan Aset IT)	Isu Negatif: 1. Prestasi komputer tidak memuaskan bagi menjalankan perisian-perisian profesional	Isu Negatif: 1. Kos komputer & alat ganti meningkat 2. Terdapat kedai komputer tidak menerima LO/PO

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST (A)
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 18/18

	Isu Positif: 1. Penyelenggaraan dijalankan berterusan 2. Kerja-kerja masih dapat dijalankan seperti biasa dengan menaiktaraf komputer sedia ada	Isu Positif: 1. Pembelian online dapat mengurangkan kos 2. Alat ganti boleh didapati di kedai dengan mudah
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Disediakan oleh : Syafiqah Binti Johari
Disemak oleh : Morita Binti Muhamad


	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST (B)
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 1/1

LAMPIRAN 5

PIHAK BERKEPENTINGAN

No.	KATEGORI PIHAK BERKEPENTINGAN	NAMA ORGANISASI / INDIVIDU TERTENTU	KEPERLUAN / KEPERLUAN JANGKAAN DOKUMEN RUJUKAN
1.	Pelanggan	Pelajar (Akademik)	Fail Pendaftaran Pelajar (MiCoST)
2.	Pekerja	Senarai Pekerja (Bahagian Sumber Manusia)	Fail Peribadi Staf
3.	Pembekal / Kontraktor / Perunding	a. COWAY b. Platinum Shauffmantz Veritas (PSV)	Dokumen Perjanjian Perkhidmatan
4.	Pengawal Selia / Pihak Berkuasa	KPT, MQA, PTPTN, JPK, BOMBA	Fail Kelulusan Program
5.	Syarikat Induk / Kerajaan Negeri/ Badan Berkanun	a. YM Mediscience Sdn. Bhd b. Yayasan Melaka State Government	-
6.	Komuniti	-	-
7.	Rakan Perniagaan	a. UoC b. UiTM	a. MoU with UoC bertarikh 1/1/2017 – 30/12/2023 b. MoU with UiTM bertarikh 16/12/2020 – 17/12/2025
8.	Agendi Luar	a. SKY Vialing (Sistem Pengurusan Pelajar) b. Platinum Shauffmanz Veritas (PSV)	-
9.	Pemegang Saham / Majikan / Pelabor	Yayasan Melaka	Dokumen Perjanjian Penyewaan

Disediakan oleh : Syafiqah Binti Johari
 Disemak oleh : Morita Binti Muhamad

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST (C)
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 1/2

LAMPIRAN 6

1. **SKOP PELAKSANAAN**

Skop pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MiCoST adalah penyediaan **Perkhidmatan Pendidikan dan Pengajian Tinggi.**

2. **APLIKASI PELAKSANAAN ISO 9001: 2015**

MiCoST akan melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti bagi mencapai dasar dan objektif kualiti MiCoST.

3. **Pemilihan Calon Program**

Pemilihan calon program 'homegrown' dan usahasama dibuat oleh MiCoST berdasarkan kriteria yang telah diluluskan oleh Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia.

4. **Pendaftaran Pelajar Program**

Pendaftaran pelajar program 'homegrown' dan program usahasama dikendalikan oleh MiCoST.

5. **Pendaftaran Kursus (Pelajar Baru)**

Pelajar dikehendaki mendaftar kursus yang ditawarkan mengikut semester yang dibenarkan oleh MiCoST, UiTM dan Institusi Pendidikan Tinggi Swasta pada semester berkenaan.

Penentuan kursus yang akan ditawarkan disediakan oleh MiCoST sebelum semester bermula. Ini adalah untuk merancang penjadualan aktiviti Akademik dan keperluan fasiliti pembelajaran dan pengajaran berdasarkan kepada bilangan pelajar berdaftar.


6. **Pendaftaran Kursus (Pelajar Lama)**

Pendaftaran pelajar dikendalikan oleh MiCoST.

7. **Pengendalian Kursus Program Usahasama**

Setiap pelajar dikehendaki mengambil 90 jam kredit minimum bagi program Diploma. Program diploma dibahagi mengikut komponen: Kursus Teras, Kursus Universiti dan Kursus Elektif.

Tiap-tiap topik dalam sesuatu kursus hendaklah disampaikan mengikut pelan pengajian akademik/kursus. Penyelarasan perlu dilakukan ke atas kursus-kursus yang mempunyai amali makmal, tutorial atau kerja kursus yang berkaitan.

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST (C)
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 2/2

8. **Pengendalian Penilaian Berkala**

Penilaian adalah berdasarkan kepada tugas kerja, kerja amali makmal, latihan praktik, projek kursus dan penglibatan aktiviti ko-kurikulum yang dilakukan secara berkala tetapi berterusan mengikut kaedah yang ditentukan oleh MiCoST tertakluk kepada kelulusan kolej dan Senat MiCoST bagi kursus yang dinilai berdasarkan tugas kerja dan peperiksaan akhir, penilaian tugas kerja hendaklah diberi mengikut peratusan yang ditetapkan oleh bahagian akademik.

9. **Pengendalian Peperiksaan Akhir**

Semua pelajar yang layak mengikut peraturan akademik, diwajibkan menduduki peperiksaan akhir. Peperiksaan akhir hendaklah dinilai mengikut peratusan yang telah ditetapkan.

10. **Pengurusan Keputusan Program**

Proses pemarkahan, pengumpulan dan hebahan markah kepada pelajar serta rayuan dikendalikan sepenuhnya oleh Senat MiCost, UiTM dan dengan kerjasama IPT berkenaan.

11. **Pengijazahan Pelajar**

Semua pelajar yang telah memenuhi syarat dan disahkan oleh Senat MiCoST, UiTM dan IPTS akan bergraduan di Majlis Konvokesyen seperti yang akan ditetapkan.

Disediakan oleh : Syafiqah Binti Johari
 Disemak oleh : Morita Binti Muhamad

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST (D)
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 1/1

LAMPIRAN 7

Polisi Kualiti ISO 9001:2015

MiCoST berhasrat menjadi sebuah Institut Pendidikan Tinggi yang unggul dalam melahirkan graduan berkebolehan dan menepati kehendak pasaran kerja semasa dengan sokongan kolaborasi industri yang dikenali ramai.

Bagi mencapai matlamat tersebut, MiCoST komited untuk terus memberi perkhidmatan pendidikan yang berkualiti bagi menghasilkan graduan yang berpengetahuan, kompeten, berdaya saing dan mampu menyumbang kepada masyarakat dan Negara. MiCoST sentiasa mengutamakan kepuasan pelanggan dan pihak-pihak berkepentingan dalam konteks sistem pengurusan berkualiti yang ditetapkan.

MiCoST juga akan sentiasa memastikan standard piawaian Sistem Pengurusan Kualiti dipatuhi dan berusaha untuk meningkatkan keberkesanan Unit Kualiti MiCoST yang diwujudkan untuk memastikan proses audit secara berkala dijalankan dan sistem pengurusan berkualiti sentiasa dikawal dan dikemaskini. Pengurusan juga akan memastikan aspek komunikasi sentiasa dalam situasi harmoni dan berkesan. Bagi meningkatkan produktiviti staf MiCoST, latihan-latihan yang berkaitan dilaksanakan secara berjadual di samping mengamalkan perkongsian ilmu serta pengalaman kerja secara kolektif. Latihan-latihan yang disediakan adalah ke arah Pembangunan Modal Insan para pekerja.

Dalam usaha mencapai matlamat organisasi, MiCoST akan memberi perhatian terhadap Pengurusan Risiko dengan mengenalpasti isu dalaman dan isu luaran organisasi dan berusaha menangani risiko yang mungkin timbul. Selain itu, MiCoST juga komited untuk memenuhi kehendak pelanggan termasuklah mematuhi ketetapan undang-undang dan pihak berkepentingan di samping memaksimumkan nilai-nilai murni, kehendak dan jangkaan para pembekal, subkontraktor, pemegang saham, staf dan pihak-pihak yang berkaitan.

Justeru Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) menjadi platform terbaik untuk proses penambahbaikan berterusan dilaksanakan bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan di MiCoST.

YB Senator Datuk Haji Mustafa Bin Musa
Ketua Pegawai Eksekutif

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST (E)
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 1/14

LAMPIRAN 8

PENGUKURAN OBJEKTIF KUALITI

A) UNIT KUALITI DAN INTEGRITI

Proses	Objektif	KPI	Target	Bagaimana cara untuk mencapai?
Kawalan Dokumen	Memastikan prosedur yang perlu dipinda membuat pindaan terutamanya jika terdapat pemerhatian	Memastikan semua prosedur kualiti yang dipinda dicop kuatkuasa dan didaftarkan	Setelah audit dalaman	Menghantar email kepada pemegang prosedur yang mendapat teguran semasa proses audit dalam
Penghantaran laporan audit lambat	Memastikan laporan audit dihantar mengikut masa yang ditetapkan	Memastikan Ketua Juruaudit menghantar laporan audit dalam tempoh 7 hari bekerja selepas tarikh audit	Selesai proses audit dalam	Menghantar emel peringatan kepada Ketua Juruaudit
Risiko yang berulang	Memastikan pemegang proses kerja mendapat penjelasan yang jelas berkenaan dengan risiko dan penggunaan jadual FMEA	Memastikan pemegang proses kerja menggunakan jadual FMEA untuk mengenalpasti risiko	Proses audit dalam	Juruaudit perlu menyemak risiko di dalam jadual FMEA



MANUAL KUALITI

NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST (E)

NO. PINDAAN : 08

TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024

MUKA SURAT : 2/14

Proses	Objektif	KPI	Target	Bagaimana cara untuk mencapai?
Pengantaran slide pembentangan MKSP	Memastikan proses MKSP dilaksanakan secara terancang dan berkesan	Memastikan slide pembentangan dihantar sebelum tarikh MKSP dijalankan	Disember – Januari setiap tahun	Menghantar emel peringatan kepada setiap Ketua Bahagian

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST (E)
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 3/14

B) BAHAGIAN AKADEMIK

Proses	Objektif	KPI	Target	Bagaimana cara untuk mencapai?
Pendaftaran Kursus Pelajar	Memastikan pelajar dapat mendaftar kursus pada waktu yang ditetapkan	Memastikan pelajar yang ada tunggakan yuran menghantar borang pelepasan kewangan sebelum tempoh pendaftaran kursus tamat	Sebelum tamat tempoh pendaftaran kursus	Mentor perlu memastikan pelajar menghantar borang pelepasan kewangan sebelum tempoh pendaftaran kursus tamat
Penyediaan Portfolio Pengajaran dan Fail Kursus	Memastikan portfolio pengajaran lengkap sebelum dihantar	Memastikan pensyarah mengikut pelan pengajaran dalam menjalankan proses pengajaran dan pembelajaran setiap semester	Sebelum proses pengajaran dan pembelajaran bermula	Ketua program / Dekan memberi peringatan secara konsisten
Permohonan Penempatan Latihan Hospital/Latihan Industri	Memastikan pelajar tidak lewat memulakan Latihan Hospital/Latihan Industri	Memastikan pelajar berjaya mendapat tempat Latihan Hospital/Latihan Industri pada pertama kali permohonan	Sebelum bermula semester akhir	Penyelaras Latihan Hospital/Latihan Industri membantu pelajar untuk menyediakan dokumen dan memberi panduan untuk membuat permohonan
Ketidakhadiran Kuliah, Tutorial dan Amali	Memastikan pelajar menghadiri kuliah, tutorial dan amali mengikut ketetapan yang disediakan	Memastikan kehadiran pelajar dan pendaftaran subjek selesai dan diperiksa sebelum kelas bermula	Sebelum kuliah bermula	Ketua program, pensyarah dan mentor memberi penerangan kepada pelajar risiko lambat mendaftar subjek



MANUAL KUALITI

NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST (E)

NO. PINDAAN : 08

TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024

MUKA SURAT : 4/14

Proses	Objektif	KPI	Target	Bagaimana cara untuk mencapai?
Penilaian prestasi	Memastikan penghantaran markah prestasi pelajar berjaya dihantar	Memastikan prestasi pelajar berjaya diukur	Sebelum tempoh penghantaran penilaian prestasi tamat	Pensyarah perlu mengingatkan pelajar untuk menghantar tugas mengikut tempoh yang telah ditetapkan
Penilaian Prestasi Pensyarah	Memastikan penilaian prestasi pensyarah berjaya dilaksanakan	Memastikan jumlah bilangan pelajar yang menjawab borang penilaian sama dengan jumlah yang mendaftar subjek	Sebelum tamat semester	Ketua program perlu memastikan bilangan pelajar menjawab borang penilaian sama dengan jumlah yang mendaftar subjek
Pembangunan Program Akademik Baharu	Memastikan pembangunan program akademik baharu dapat dilaksanakan	Memastikan program yang dibangunkan mendapat input dan keperluan serta konsultasi yang mencukupi	Sebelum program baharu dibangunkan	Dekan perlu melantik panel penasihat luar bagi membantu pembangunan program baharu
Sirkulasi perpustakaan	Memastikan sirkulasi perpustakaan berjalan dengan lancar	Memastikan proses pinjaman atau pemulangan buku rujukan tidak tergendala	3 hari sebelum tamat tarikh tempoh pinjaman	Pembantu perpustakaan memeriksa laporan pinjaman pada setiap hari dan memberi peringatan 3 hari sebelum tamat tarikh pinjaman



MANUAL KUALITI

NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST (E)

NO. PINDAAN : 08

TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024

MUKA SURAT : 5/14

Proses	Objektif	KPI	Target	Bagaimana cara untuk mencapai?
Perolehan buku perpustakaan	Memastikan perolehan bahan perpustakaan mengikut masa yang ditetapkan	Memastikan dekan, ketua pusat dan ketua program menyemak dan mencari bahan yaang dimohon	Sepanjang tahun	Pustakawan perlu memastikan manual penggunaan cara pengisian borang cadangan pembelian dan cara pencarian bahan
Bahan perpustakaan	Memastikan bahan perpustakaan diurus dengan mudah dan lancar	Memastikan carian bahan perpustakaan dijalankan dengan teliti	Setiap awal tahun	Pembantu perpustakaan perlu melakukan pemeriksaan koleksi bahan menggunakan alat pengimbas bahan

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST (E)
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 6/14

C) BAHAGIAN TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN FASILITI

Proses	Objektif	KPI	Target	Bagaimana cara untuk mencapai?
Operasi Sistem	Memastikan sistem berjaya beroperasi	Memastikan pemantauan dan kawalan keselamatan sistem dijalankan	Pemantauan setiap 4 bulan	Pembantu teknologi maklumat membuat pemantauan dan kawalan keselamatan sistem untuk mengelakkan kegagalan operasi sistem
Penyelenggaraan dan pemulihan aset IT	Memastikan prestasi komputer memuaskan bagi menjalankan perisian-perisian profesional	Memastikan penyelenggaraan dan pemulihan Aset IT dijalankan mengikut jadual yang disediakan	Setiap 2 kali setahun	Pembantu teknologi maklumat perlu menyelenggara aset IT secara berkala
Penyelenggaraan peralatan pejabat dan aset	Memastikan penyelenggaraan peralatan pejabat dan aset dijalankan	Memastikan penyelenggaraan peralatan pejabat dan aset dapat dilaksanakan mengikut ketetapan masa yang ditetapkan	2 minggu sekali	Juruteknik perlu lebih mahir dalam menyelenggara peralatan pejabat dan aset
Pengurusan Aset	Memastikan aset diuruskan dengan teratur dan sentiasa dikemaskini	Memastikan senarai aset dikemaskini	Setiap 4 bulan sekali	Pegawai bertanggungjawab perlu memeriksa dan mengemaskini aset yang diuruskan

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST (E)
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 7/14

D) BAHAGIAN HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI

Proses	Objektif	KPI	Target	Bagaimana cara untuk mencapai?
Pengurusan Disiplin Pelajar	Memastikan perbicaraan disiplin pelajar selesai dijalankan	Memastikan perbicaraan disiplin pelajar dijalankan mengikut jadual yang telah ditetapkan	Dalam tempoh 5 hari bekerja selepas terima aduan	Kaunselor perlu mengeluarkan surat amaran tidak hadir ke perbicaraan kepada pelajar yang terlibat
Aktiviti Pelajar	Memastikan aktiviti pelajar berjaya dijalankan	Memastikan pelajar memohon permohonan aktiviti mengikut tempoh masa yang ditetapkan	Sebelum aktiviti berlangsung	Pegawai Hal Ehwal Pelajar dan Alumni perlu membuat perjumpaan dan menghantar memo peringatan kepada penyelaras kelab/persatuan

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST (E)
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 8/14

E) BAHAGIAN KEWANGAN

Proses	Objektif	KPI	Target	Bagaimana cara untuk mencapai?
Proses Kutipan Tunggakan	Memastikan tunggakan pelajar diselesaikan dapat	Memastikan pelajar peka dengan jumlah tunggakan dan bayaran ansuran tunggakan	Berterusan tunggakan dibayar sehingga selesai	Pemegang proses kerja perlu memberi peringatan dan mensekat cetakan slip peperiksaan dan semakan keputusan terhadap pelajar yang mempunyai tunggakan
Pengurusan pembayaran	Memastikan pembayaran dilakukan semua berjaya	Memastikan tiada kesilapan dalam memasukkan data EFT	Sepanjang tahun	Pegawai yang bertanggungjawab membuat semakan segera sehari selepas setiap transaksi yang dibuat
Tuntutan Wang Pendahuluan	Memastikan tuntutan wang pendahuluan berjaya dilakukan	Memastikan tuntutan wang pendahuluan dilakukan mengikut masa yang ditetapkan	Sebelum belian dibuat	Pemegang proses kerja perlu memberi peringatan kepada yang memohon supaya resit belian dikemukakan segera

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST (E)
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 9/14

Proses	Objektif	KPI	Target	Bagaimana cara untuk mencapai?
Proses perbandingan sebut harga dari pembekal	Memastikan proses pembelian perolehan dilakukan berjaya	Memastikan borang perbandingan sebut harga dari pembekal diisi dengan lengkap	Sebelum belian dibuat	Pemegang proses kerja perlu memberi peringatan kepada yang memohon supaya dokumen disediakan dengan lengkap
Penyediaan pembiayaan pendidikan	Memastikan pelajar berjaya mendapatkan pembiayaan pendidikan	Memastikan pelajar memberi kerjasama semasa permohonan pembiayaan pendidikan	Selepas selesai pendaftaran pelajar	Pegawai yang bertanggungjawab perlu menghubungi pelajar, ibu bapa atau ketua program untuk memberi peringatan

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST (E)
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 10/14

F) BAHAGIAN PEMASARAN DAN KOMUNIKASI KORPORAT

Proses	Objektif	KPI	Target	Bagaimana cara untuk mencapai?
Pengurusan aduan pelanggan	Memastikan aduan pelanggan diselesaikan berjaya	Memastikan aduan yang diterima diselesaikan mengikut masa yang ditetapkan	Selepas menerima aduan	Pemegang proses kerja perlu membuat pemeriksaan dan memberi maklumbalas pada setiap aduan yang diterima
Promosi dan pemasaran pelajar	Memastikan promosi dan pemasaran pelajar memberikan impak yang tinggi kepada orang luar	Memastikan penambahan promosi melalui fizikal dan saluran digital memberi impak yang tinggi kepada orang luar	Sepanjang masa	Bahagian pemasaran perlu mengeluarkan segala bahan promosi untuk memberi impak yang tinggi

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST (E)
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 11/14

G) BAHAGIAN PENDAFTAR

Proses	Objektif	KPI	Target	Bagaimana cara untuk mencapai?
Pendaftaran pelajar baru	Memastikan pelajar baru berjaya mendaftar masuk belajar di MiCoST	Memastikan maklumat dan dokumen pelajar lengkap semasa mendaftar	Dalam tempoh 30 hari selepas tarikh tutup pengambilan pelajar	Pegawai yang bertanggungjawab mengeluarkan senarai nama pelajar baru dan meminta pengesahan dari bahagian akademik
Pelajar menarik diri	Memastikan surat pengesahan menarik diri dikeluarkan kepada pelajar mengikut tempoh yang ditetapkan	Memastikan surat pengesahan dikeluarkan dalam tempoh 10 hari bekerja	10 hari selepas tarikh permohonan	Pensyarah memberi peringatan kepada pelajar untuk melengkapkan borang permohonan menarik diri
Penyediaan jadual waktu pengajaran	Memastikan jadual waktu pengajaran dijana sebelum sesi pembelajaran bermula	Memastikan penjana jadual waktu pengajaran disiapkan mengikut masa yang telah ditetapkan	Sebelum sesi pembelajaran bermula	Jawatankuasa penyediaan jadual waktu perlu memberi maklumbalas segera berkenaan dengan penggantian pensyarah

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST (E)
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 12/14

H) BAHAGIAN SUMBER MANUSIA

Proses	Objektif	KPI	Target	Bagaimana cara untuk mencapai?
Pengambilan staf baru	Memastikan segala aktiviti dan proses pelantikan staf baru dijalankan dengan lebih berkesan dan tersusun	Memastikan proses pelantikan staf baru dijalankan mengikut tempoh masa yang ditetapkan	Sebelum tarikh pengambilan staf baru	Pembantu Sumber Manusia perlu mencari calon yang baru menamatkan pengajian dan mengutamakan calon dalam negeri
Penilaian prestasi	Memastikan penilaian prestasi berpuas hati dengan markah yang diperolehi	Memastikan penilaian dibuat mengikut status kerja dan pencapaian kerja yang dilaksanakan	Disember setiap tahun	Ketua Bahagian Sumber Manusia perlu memaklumkan prosedur penilaian prestasi kepada semua staf
Pengurusan latihan staf	Memastikan latihan staf dilaksanakan mengikut ketetapan jumlah jam yang ditetapkan	Memastikan latihan staf dilaksanakan mencukupi jumlah jam yang ditetapkan	Disember setiap tahun	Pembantu Sumber Manusia perlu memaklumkan kepada staf berkenaan dengan jam latihan setiap staf

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST (E)
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 13/14

I) BAHAGIAN PUSAT BERTAULIAH


Proses	Objektif	KPI	Target	Bagaimana cara untuk mencapai?
Pengambilan pelajar kemahiran	Memastikan sekurang-kurangnya 90% pelajar bagi setiap pengambilan layak menduduki peperiksaan akhir	Memastikan pelajar layak menduduki peperiksaan akhir	Sebelum peperiksaan akhir bermula	Memastikan kehadiran pelajar ke kelas, memastikan pelajar membuat penilaian CU/tugasan dan portfolio

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST (E)
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 14/14

J) BAHAGIAN PEMBANGUNAN PERNIAGAAN

Proses	Objektif	KPI	Target	Bagaimana cara untuk mencapai?
Kursus jangka pendek	Memastikan penambahan kursus kursus jangka pendek / public training	Memastikan sekurang-kurangnya tambahan 5 kursus jangka pendek/public training	Tahun 2024	Mendapatkan sebut harga daripada penyedia latihan dan mendaftar ke HRDC

Disediakan oleh : Syafiqah Binti Johari
 Disemak oleh : Morita Binti Muhamad

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST (F)
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 1/4

LAMPIRAN 9

PELAN PENAMBAHBAIKAN

Bahagian	Bil	Proses Kerja	Cadangan Penambahbaikan	Sasaran Pelaksanaan
Unit Kualiti	1.	Pemantauan program-program yang ditawarkan di MiCoST	Lawatan dan pemeriksaan fail dokumen program	Berjadual Jan – Dec 2024
	2.	Penilaian yang dilakukan berdasarkan di dalam pelan audit	Cadangan ini melibatkan pandangan daripada Ketua Bahagian	Ogos 2024
	3.	Bahagian Kualiti atau Pegawai Jaminan Kualiti akan melaksanakan semakan sendiri ketas setiap prosedur	Cadangan melibatkan penggunaan Jadual Matrik of Issuess (MOI), Rajah Tulang Ikan (FB) dan Jadual FMEA	Februari – Mac 2024
Pemasaran Dan Komunikasi Korporat	1.	Memuatnaik maklumat ke sosial media	Mewujudkan SOP memuatnaik maklumat ke sosial media	Februari 2024
	2.	Jadual takwim dan aktiviti	Mewujudkan SOP jadual takwim dan aktiviti	
	3.	Penyediaan aktiviti dan bahan	Mewujudkan SOP penyediaan aktiviti dan bahan	
	4.	Promosi pemasaran	Mewujudkan SOP promosi pemasaran	
	5.	Pembayaran kaunselor pendidikan dan staf	Menyediakan SOP pembayaran kaunselor pendidikan dan staf	

 <p>EST. 2006</p>	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST (F)
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 2/4

Pendaftar	1.	Borang maklum pelajar semasa pendaftaran pelajar	Borang akan ditukarkan kepada google form dan data akan disimpan di dalam drive mengikut sesi pengambilan setiap tahun	Sesi pengambilan Mac 2024
	2.	Penyediaan Jadual Waktu Pengajaran	Menggunakan sistem berbayar yang telah dilluskan	Penyediaan jadual waktu sesi pengambilan pertama iaitu sesi Mac 2024
Akademik	1.	Latihan Industri	Tambahan SOP LI bagi program secara kerjasama UoC dan Farmasi Komuniti	Februari 2024
	2.	Pendaftaran Kursus	Kemaskini borang pendaftaran kursus bagi program secara kerjasama UoC	
	3.	Pengurusan Kemasukan markah dan skrip jawapan bagi program secara usahasama UiTM	Mewujudkan SOP: <ul style="list-style-type: none"> - Proses pengurusan skrip jawapan pelajar - Proses kemasukkan markah ke dalam sistem eRES - Penghantaran markah dan skrip jawapan pelajar (penilaian/peperiksaan akhir) di dalam sistem iEXAM 	Mac 2024
	4.	Semua proses kerja	Kemaskini no rujukan pada setiap borang	



MANUAL KUALITI

NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST (F)

NO. PINDAAN : 08

TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024

MUKA SURAT : 3/4

	5.	Penilaian prestasi pensyarah	<ul style="list-style-type: none"> - Menggunapakai penilaian pelajar di dalam sistem SKY - Kemaskini kriteria panel penilai (PP) 	
	6.	Kertas soalan peperiksaan lepas akses melalui google drive	Penguna mengakses kertas peperiksaan lepas melalui google drive, setiap fail akan diletakkan password untuk memastikan kerahsiaannya.	April 2024
Kewangan	1.	Kutipan yuran pelajar berhenti	Bayaran baki yuran dijelaskan sebelum surat kelulusan berhenti diserahkan	Januari 2024
	2.	Pelarasan wang pendahuluan	Dalam tempoh 14 hari bekerja daripada tarikh bayaran wang pendahuluan	
Sumber Manusia	1.	Menambahbaik skala pengajian	Skala pengajian ditambahbaik secara komprehensif	2024
	2.	Proses pelantikan staf baharu	Menambahbaik proses pelantikan staf baharu	
Teknologi Maklumat dan Fasiliti	1.	Pengurusan bahan multimedia	Perbincangan bersama Bahagian Korporat untuk mengemaskini MiCoST	Februari 2024
	2.	Pengurusan Kontraktor	<ul style="list-style-type: none"> - Mengemaskini SOP berkaitan pengurusan kontraktor - Kontraktor Perkhidmatan - Kontraktor Projek 	Mac 2024

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST (F)
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 4/4

Pusat Bertauliah	1.	SOP Penilaian dan Peperiksaan Akhir	Memasukkan aliran proses untuk program Tahap 4 (DKM) dan Elektrik	Disember 2024
	2.	Pembangunan SOP baru iaitu Penilaian Prestasi Pengajar	-	Jun 2024
Strategik dan Perniagaan	1.	Proses menandatangani MOU/MOA	Mewujudkan senarai semak dan juga proses permohonan	Mac 2024
	2.	Proses kerja penyediaan latihan	Mengemaskini proses kerja sedia ada	
	3.	Analisa data	Mewujudkan senarai semak bagi mendapatkan data bagi bahagian strategik dna perniagaan	2024

Disediakan oleh : Syafiqah Binti Johari
 Disemak oleh : Morita Binti Muhamad

 <p>MiCoST EST. 2006</p>	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST (G)
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 1/2

LAMPIRAN 10

MATRIK LATIHAN / KURSUS

NO	LATIHAN / KURSUS	Ketua Jabatan	Semua Staf	Staf Akademik	Wakil Keselamatan	Staf Baru	Juruaudit	Pemilik proses
	JAWATAN							
1.	Kesedaran	W	W	W	W	W	W	W
2.	Audit Dalam			P			W	P
3.	Pengurusan Risiko	W		P	W		P	W
4.	Objektif	W		W			W	W
5.	Proses	P	P	W	P	P	P	W
6.	Induksi	P	P	P	P	P	P	W
7.	Analisa Data	W		P			P	W

W - Wajib P - Pilihan

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST (G)
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 2/2

JURULATIH DAN JADUAL

No	KURSUS	JURULATIH	TARIKH
1.	Kesedaran	Pegawai Jaminan Kualiti	Akan Dimaklumkan
2.	Pengurusan Risiko	Ketua Bahagian	Akan Dimaklumkan
3.	Proses	Ketua Bahagian	Akan Dimaklumkan
4.	Analisa Data	Ketua Bahagian	Akan Dimaklumkan
5.	Objektif	Ketua Bahagian	Akan Dimaklumkan

Disediakan oleh : Syafiqah Binti Johari
 Disemak oleh : Morita Binti Muhamad

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : UJK/MK/MiCoST (H)
		NO. PINDAAN : 08
		TARIKH KUATKUASA : 2/12/2024
		MUKA SURAT : 1

LAMPIRAN 11

SEMAKAN PRESTASI

Bil	Isu	Petunjuk / Tindakan Yang Diambil	Tanggungjawab	Kajian Berkala (Bulan Dan Tahun)	Sasaran / Ukuran Kejayaan
1.	Membuat penulisan laporan audit berkesan dengan bukti audit yang mencukupi	Menyemak laporan audit memberikan beberapa contoh laporan audit terbaik	PJK	6 bulan sekali	Laporan audit dalaman
2.	Mengumpulkan data analisis dari semua bahagian yang terlibat dengan sistem pengurusan kualiti	Membuat ulasan berkaitan data yang selari dengan objektif kualiti	KB	Disember / Januari	Data dari Januari sehingga Disember dibentangkan di dalam Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP)
3.	Mengurangkan risiko yang dihadapi dalam proses kerja	Perlu meneliti FMEA proses kerja dan membuat semakan ketika proses audit dalam	KB & PP	6 bulan sekali	Tahap risiko didalam borang fmea

Disediakan oleh : Syafiqah Binti Johari
 Disemak oleh : Morita Binti Muhamad