



UPNM



National Defence University of Malaysia

Kewajipan • Maruah • Integriti

UNIVERSITI PERTAHANAN NASIONAL MALAYSIA (UPNM)

MS ISO 9001:2015

MANUAL KUALITI MK. UPNM. 01

| | DISEDIAKAN OLEH | DILULUSKAN OLEH |
|-------------|---|---|
| TANDATANGAN |  |  |
| NAMA | BRIG JEN PROF. IR DR. NORAZMAN BIN MOHAMAD NOR (BERSARA) | LT JEN DATUK MARDZUKI BIN MUHAMMAD |
| JAWATAN | PENGURUS KUALITI | NAIB CENSELOR |
| TARIKH | 27 SEPTEMBER 2023 | 27 SEPTEMBER 2023 |







SENARAI EDARAN SALINAN DOKUMEN TERKAWAL


| No. Salinan Kawalan | Penerima | Tarikh Edaran Diterima | Tandatangan | Tarikh Edaran Dipinda | Catatan |
|---------------------|---------------------|------------------------|--|-----------------------|------------------|
| 01 | NAIB CANSELOR | 27 / 09 / 2023 |  | | <i>Hard Copy</i> |
| 02 | PENGURUS KUALITI | 27 / 09 / 2023 |  | | <i>Hard Copy</i> |

DOKUMEN TERKAWAL

REKOD PINDAAN

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

| Tarikh Pindaan | No. Keluaran | No. Pindaan | Rujukan / Pindaan Mukasurat Terlibat | Butir-butir Pindaan | Diluluskan Oleh |
|----------------|--------------|-------------|--------------------------------------|---|---|
| 15 / 05 / 2018 | 01 | 01 | Muka Depan & Senarai Edaran | Nama dan Tanda tangan NC baru |  |
| 12 / 04 / 2019 | 02 | 01 | Muka Depan & Senarai Edaran | Nama dan Tanda tangan Pengurus Kualiti baru |  |
| 03 / 11 / 2020 | 02 | 02 | Semua Muka Surat yang Terlibat | Pertukaran logo UPNM yang baharu di setiap muka surat dan kemaskini isi kandungan |  |
| 10 / 03 / 2021 | 02 | 03 | Muka Depan & Senarai Edaran | Nama dan Tanda tangan NC baru |  |
| 22 / 03 / 2022 | 02 | 03 | Muka Depan & Senarai Edaran | Pengemaskinian nama NC |  |
| 27 / 09 / 2023 | 03 | 04 | Muka Depan & Senarai Edaran | Nama dan Tanda tangan NC baru |  |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

| | | |
|---|-----------------------|--|
|  | MANUAL KUALITI | No. Ruj. Dokumen : MK. UPNM. 01 |
| | | No. Keluaran : 03 |
| | | No. Pindaan : 04 |
| | | Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023 |
| | | Mukasurat : 1/39 |

1. PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI

1.1. PENDAHULUAN

Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) adalah satu komponen Sistem Pengurusan di UPNM. SPK telah dibangunkan sebagai salah satu usaha berterusan kami untuk meningkatkan lagi komitmen terhadap pelanggan luar dan dalaman di sepanjang rantai nilai untuk pengurusan kualiti. Ia merupakan usaha dalam membangunkan sistem pengurusan berlandaskan kepada MS ISO 9001:2015 iaitu satu sistem pengurusan yang diiktiraf di peringkat kebangsaan dan antarabangsa. Justeru, Manual Kualiti telah dibentuk sebagai satu panduan kepada pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti yang efektif dan berkesan.

1.2. OBJEKTIF MANUAL KUALITI


Tujuan Manual Kualiti ini adalah untuk:

- a. Menerangkan maklumat am tentang Universiti Pertahanan Nasional Malaysia (UPNM).
- b. Menjelaskan secara ringkas SPK bagi MS ISO 9001:2015 yang dilaksanakan di UPNM.
- c. Menerangkan dasar dan prinsip asas bagi aktiviti yang dilaksanakan dalam SPK UPNM.
- d. Menjelaskan pengecualian (*exclusion*) dalam mengaplikasi SPK bagi MS ISO 9001:2015.

1.3. KANDUNGAN MANUAL KUALITI

Manual ini mengandungi 10 Klausu yang meliputi perkara-perkara berikut:

| | |
|----------|---|
| Klausu 1 | Pengenalan |
| Klausu 2 | Maklumat Organisasi |
| Klausu 3 | Takrifan |
| Klausu 4 | Konteks Organisasi |
| Klausu 5 | Kepimpinan dan Tanggungjawab Pengurusan |

| | | |
|---|-----------------------|--|
|  | MANUAL KUALITI | No. Ruj. Dokumen : MK. UPNM. 01 |
| | | No. Keluaran : 03 |
| | | No. Pindaan : 04 |
| | | Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023 |
| | | Mukasurat : 2/39 |

| | |
|-----------|--------------------|
| Klausa 6 | Perancangan |
| Klausa 7 | Sokongan |
| Klausa 8 | Operasi |
| Klausa 9 | Penilaian Prestasi |
| Klausa 10 | Penambahbaikan |

1.4. PENYEDIAAN, PENGUATKUASAAN DAN PENGEDARAN

Manual Kualiti ini adalah dokumen terkawal dan hanya diedarkan kepada Pemegang Dokumen seperti dalam Daftar Pemegang Dokumen Terkawal Manual ini. Manual ini hanya terpakai dan berkuatkuasa setelah diluluskan oleh Naib Canselor UPNM selepas ini disebut sebagai NC.

Setiap pemegang dokumen ini akan bertanggungjawab menyimpan dengan selamat dan mengemas kini manual mengikut arahan yang dikeluarkan dari semasa ke semasa. Manual ini hendaklah disediakan secara *hard copy* (Dokumen Asal untuk Naib Canselor & Pengurus Kualiti), secara *intranet* bagi pemegang Dokumen Terkawal yang lain). Sistem *back-up* hendaklah diwujudkan bagi dokumen berbentuk *soft copy*.


1.5. PELARASAN PINDAAN MANUAL KUALITI

Pengurus Kualiti (Pgrs K) hendaklah menyelaraskan pindaan terhadap Manual ini berasaskan keperluan Klausa 7.5.2. Sebarang bahagian dari dokumen ini tidak boleh dikeluarkan atau dipinda tanpa kebenaran NC.

1.6. PENYATAAN KERAHSIAAN

Manual Kualiti, Prosedur Kualiti dan Arahan Kerja yang terkandung dalam SPK MS ISO 9001:2015 ini kekal sebagai hak milik UPNM. Pemegang dokumen hendaklah memelihara kerahsiaan kesemua maklumat yang terkandung dalam manual ini sekiranya ada pihak-pihak luar yang memerlukan dokumen ini, kebenaran hendaklah diperoleh daripada NC.

Pemegang dokumen tidak dibenarkan menyalin, meniru kesemua atau sebahagian, atau mengedarkan apa juga bahan atau maklumat dari dokumen ini kepada sesiapa kecuali setelah mendapat keizinan dan kebenaran bertulis daripada NC.

| | | |
|---|-----------------------|--|
|  | MANUAL KUALITI | No. Ruj. Dokumen : MK. UPNM. 01 |
| | | No. Keluaran : 03 |
| | | No. Pindaan : 04 |
| | | Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023 |
| | | Mukasurat : 3/39 |

2. MAKLUMAT ORGANISASI

2.1. LATAR BELAKANG UPNM

Sejarah Universiti Pertahanan Nasional Malaysia (UPNM) bermula dengan penubuhan Akademi Tentera Malaysia (ATMA) pada 01 Jun 1995 sebagai organisasi yang bertanggungjawab menjalankan program pengajian di peringkat Sarjana Muda dan Latihan Ketenteraan kepada Pegawai Kadet Angkatan Tentera Malaysia (ATM). ATMA telah dinaiktaraf sebagai sebuah menjadi sebagai UPNM yang diwartakan pada 10 November 2006.

UPNM telah memulakan pengambilan kumpulan pertama pelajarinya pada sesi 2007/2008, iaitu kategori pelajar yang merangkumi Pegawai Kadet dan pelajar awam. Sehubungan dengan itu, UPNM telah mempunyai pengalaman mengendalikan program pengajian di peringkat Sarjana Muda dari tahun 1995 hingga 2006 melalui program kerjasama antara Kementerian Pertahanan dengan Universiti Teknologi Malaysia dalam bidang Kejuruteraan, Sains & Teknologi Pertahanan, Pengajian & Pengurusan Pertahanan dan Perubatan & Kesihatan Pertahanan.

Di samping memperoleh kelayakan akademik, graduan Pegawai Kadet telah ditauliahkan sebagai Pegawai ATM dan mereka berkhidmat dalam perkhidmatan Tentera Darat, Tentera Laut Diraja Malaysia dan Tentera Udara Diraja Malaysia.

2.2. VISI UPNM


Menjadi Universiti Pertahanan primier di rantau ini untuk pendidikan, latihan dan penciptaan ilmu.

2.3. MISI UPNM

UPNM komited mencapai kecemerlangan perkhidmatan kepada negara sebagai sebuah universiti pertahanan primier dalam kepimpinan dan pembangunan profesional, penyebaran ilmu pengetahuan dan aplikasi sains pertahanan dan teknologi, dan juga menyelidiki polisi.

2.4. DASAR KUALITI UPNM

Beriltizam membawa UPNM ke arah kecemerlangan dalam bidang pertahanan dan keselamatan bagi memenuhi kehendak pelanggan.

| | | |
|---|-----------------------|--|
|  | MANUAL KUALITI | No. Ruj. Dokumen : MK. UPNM. 01 |
| | | No. Keluaran : 03 |
| | | No. Pindaan : 04 |
| | | Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023 |
| | | Mukasurat : 4/39 |

2.5. CARTA ORGANISASI UPNM

2.5.1. Carta Organisasi UPNM - Lampiran 1.

2.6. PERANAN DAN FUNGSI FAKULTI/ PUSAT

2.6.1. Peranan dan Fungsi FPJB di UPNM – Lampiran 2

2.7. PELANGGAN

Pelanggan UPNM terdiri daripada pelanggan dalaman dan luaran yang menerima perkhidmatan secara langsung atau berkepentingan di UPNM. Pelanggan UPNM adalah seperti berikut:

| PELANGGAN DALAMAN | PELANGGAN LUARAN |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Staf • Pelajar (Awam dan Tentera) • Pensyarah (Awam dan Pegawai Tentera) • Penyelidik • Pensyarah Muda • Pegawai Tentera • Pengurusan Fakulti/ Pusat Tanggungjawab | <ul style="list-style-type: none"> • Agensi Kerajaan • ATM • Ibu bapa Pelajar • IPT / Badan Berkanun • Agensi Swasta dan Industri |

2.8. PERATURAN DAN UNDANG-UNDANG

Antara peraturan yang terpakai di UPNM adalah seperti senarai di bawah:

1. Peraturan Akademik
2. Akta Rahsia Rasmi 1972
3. Akta Angkatan Tentera 1972
4. Akta Universiti dan Kolej Universiti (AUKU)
5. Perlembagaan UPNM (Pindaan 2009)
6. Akta Badan Berkanun (Tatatertib & Surcaj) (Akta 605) - Pindaan 2012
7. Pekeliling dan Surat Pekeliling Perkhidmatan (hanya diluluskan oleh LPU)
8. Pekeliling dan Surat Pekeliling Perbendaharaan (hanya diluluskan oleh LPU)
9. Perlembagaan Malaysia
10. Akta Tatacara Kewangan 1957

| | | |
|---|-----------------------|--|
|  | MANUAL KUALITI | No. Ruj. Dokumen : MK. UPNM. 01 |
| | | No. Keluaran : 03 |
| | | No. Pindaan : 04 |
| | | Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023 |
| | | Mukasurat : 5/39 |

11. Arahan Perbendaharaan
12. *Library of Congress Classification*
13. Akta Hak Cipta 1987
14. Arahan Teknologi Maklumat 2007
15. Dasar ICT
16. Akta Komunikasi & Multimedia 1988
17. Akta Mesin Cetak & Penerbitan 1984
18. Akta Hak Cipta 1987
19. Protokol dan Etika dalam Pengurusan dan Menghadiri Majlis (INTAN, 2007)
20. Garis Panduan Pengurusan Kewangan 2014
21. Akta Perubatan
22. Dasar dan Polisi Penerbitan

2.9. PIAGAM PELANGGAN

UPNM komited untuk memberi Kepuasan Pelanggan seperti berikut:

a. **Maklumat Program**

Bakal pelanggan menerima maklumat tentang Program Pengajian Akademik dan Latihan Ketenteraan Umum sebelum semester bermula.

b. **Pembelajaran, Latihan dan Khidmat Nasihat**


Suasana pembelajaran dan pengajaran yang kondusif. Program Akademik memenuhi beban kredit seperti yang diluluskan oleh KPT, Senat UPNM dan LKU dilaksanakan mengikut prosedur Rancangan Pengurusan Latihan (RPL). Pelanggan disediakan dengan khidmat nasihat akademik oleh Penasihat Akademik dan khidmat nasihat ketenteraan oleh Ketua Kompeni.

c. **Keselamatan dan Kerahsiaan**

Maklumat peribadi pelanggan, maklumat akademik dan latihan ketenteraan akan diuruskan dengan selamat mengikut keperluan peraturan dan undang-undang yang berkuatkuasa.

d. **Penganugerahan**

Pelanggan yang telah memenuhi syarat lulus program akademik dan disahkan oleh Senat UPNM dan boleh dianugerahkan Diploma, Diploma Eksekutif, Ijazah Sarjana Muda, Ijazah Sarjana dan Doktor Falsafah dalam bidang yang didaftarkan.

| | | |
|---|-----------------------|--|
|  | MANUAL KUALITI | No. Ruj. Dokumen : MK. UPNM. 01 |
| | | No. Keluaran : 03 |
| | | No. Pindaan : 04 |
| | | Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023 |
| | | Mukasurat : 6/39 |

e. **Pentauliahan**

Pelanggan yang telah dianugerahkan ijazah sarjana muda dan lulus semua latihan ketenteraan layak ditauliahkan sebagai Pegawai Muda ATM. Tarikh kuatkuasa pentauliahan ialah pada tarikh terakhir pengesahan keputusan peperiksaan akhir oleh Senat UPNM atau pengesahan keputusan mata pelajaran LKU oleh Lembaga No. 3 ATM.

f. **Aduan Pelanggan**

Aduan pelanggan yang tidak tertakluk kepada pihak ketiga akan diselesaikan tidak melebihi tujuh hari bekerja dari tarikh sah aduan diterima.

3. TAKRIFAN

Sila rujuk mukasurat xvi dalam Manual Kualiti.

4. KONTEKS ORGANISASI

Universiti Pertahanan Nasional Malaysia (UPNM) hendaklah mewujudkan dan mengekalkan Sistem Pengurusan Kualiti UPNM (SPK UPNM) yang akur kepada keperluan MS ISO 9001:2015.


4.1. PEMAHAMAN ORGANISASI DAN KONTEKSNYA

UPNM hendaklah menentukan isu-isu luaran dan dalaman yang relevan dengan tujuan dan pelan strategik bagi mencapai hasil yang dimaksudkan daripada SPK UPNM.

UPNM hendaklah memantau dan mengkaji semula maklumat tentang isu-isu luaran dan dalaman ini.

Proses-proses SPK UPNM ini melibatkan aktiviti pengurusan seperti penyediaan sumber, penghasilan produk dan pengukuran. UPNM mengawasi, mengukur dan menganalisis proses ini dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk mencapai semua objektif yang ditetapkan, petunjuk prestasi utama, kualiti produk dan peningkatan berterusan bagi pelaksanaan sistem ini.

Klausa-klausa yang terkandung dalam manual ini serta selaras dengan keperluan piawaian MS ISO 9001:2015 adalah seperti berikut:

| | | |
|---|-----------------------|--|
|  | MANUAL KUALITI | No. Ruj. Dokumen : MK. UPNM. 01 |
| | | No. Keluaran : 03 |
| | | No. Pindaan : 04 |
| | | Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023 |
| | | Mukasurat : 7/39 |

- a. Klausula 5 mentakrifkan keperluan kepimpinan dan tanggungjawab pengurusan.
- b. Klausula 6 berkaitan perancangan.
- c. Klausula 7 menentu dan menetapkan sokongan.
- d. Klausula 8 mewujudkan dan melaksanakan operasi.
- e. Klausula 9 melaksanakan penilaian prestasi.
- f. Klausula 10 menerangkan keperluan bagi penambahbaikan.

Kajian dan kebenaran untuk perubahan atau penambahbaikan diberikan oleh Jawatankuasa Kajian Semula Pengurusan kepada pihak FPJB masing-masing untuk bertindak dengan mengisi borang-borang berkenaan melalui kelulusan NC.

UPNM telah mengenal pasti semua proses yang diperlukan untuk pelaksanaan SPK di UPNM termasuklah permohonan, interaksi dan urutan proses juga ditentukan. Kaedah dan kriteria yang diperlukan untuk memastikan kawalan dan operasi berkesan telah ditakrifkan. Hal ini termasuk semua maklumat dan sumber yang diperlukan untuk menyokong, mengukur dan menganalisis aktiviti di UPNM dan pemantauan aktiviti tersebut. UPNM juga melaksanakan tindakan yang diperlukan untuk mencapai keputusan yang dirancang dan sentiasa meningkatkan proses ini.


Interaksi Pemetaan Proses SPK UPNM adalah seperti di **Lampiran 3**.

4.2. KEPERLUAN DAN JANGKAAN PIHAK YANG BERKEPENTINGAN

UPNM hendaklah menentukan:

- a) Pihak yang berkepentingan yang relevan dengan pengurusan universiti.
- b) Keperluan pihak yang berkepentingan ini yang relevan dengan sistem pengurusan kualiti.

UPNM juga hendaklah memantau dan mengkaji semula maklumat tentang pihak yang berkepentingan ini dan keperluan mereka yang relevan.

| | | |
|---|-----------------------|---------------------------------------|
|  | MANUAL KUALITI | No. Ruj. Dokumen : MK. UPM. 01 |
| | | No. Keluaran : 03 |
| | | No. Pindaan : 04 |
| | | Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023 |
| | | Mukasurat : 8/39 |

4.3. SKOP PENSIJILAN SPK MS ISO 9001:2015

Skop SPK MS ISO 9001:2015 di UPM ini meliputi operasi universiti untuk penyediaan pengurusan pengajian akademik dan latihan ketenteraan umum. Tujuan SPK UPM adalah untuk menunjukkan keupayaan universiti bagi memenuhi keperluan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan melalui aplikasi dan pelaksanaan sistem yang berkesan. UPM hendaklah mengguna pakai semua keperluan piawaian antarabangsa yang terpakai dalam skop yang ditetapkan dalam sistem pengurusan kualitinya.

Terdapat beberapa pengecualian bagi keperluan MS ISO 9001:2015 dan telah diterangkan dalam klausa ini.

Skop pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) MS ISO 9001:2015 di UPM ialah **Pengurusan Pengajian Akademik dan Latihan Ketenteraan Umum (LKU)**.

4.3.1 PELAKSANAAN SPK UPM

Pelaksanaan SPK UPM adalah di alamat seperti berikut:

**UNIVERSITI PERTAHANAN NASIONAL MALAYSIA (UPM),
 Kem Perdana Sungai Besi,
 57000 Kuala Lumpur,
 Malaysia.**


4.3.2 MAKLUMAT NOMBOR TELEFON DAN FAKS

Maklumat nombor telefon dan faks bagi setiap FPJB di laman sesawang <http://mycampus.upm.edu.my>.

4.4. KEPERLUAN PENDOKUMENTASIAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI (SPK)

4.4.1. AM

UPM hendaklah mewujudkan, melaksanakan, menyelenggarakan dan menambah baik secara berterusan sistem pengurusan kualiti, termasuk proses yang diperlukan dan saling tindaknya, yang selaras dengan Piawaian MS ISO 9001.

| | | |
|---|-----------------------|--|
|  | MANUAL KUALITI | No. Ruj. Dokumen : MK. UPNM. 01 |
| | | No. Keluaran : 03 |
| | | No. Pindaan : 04 |
| | | Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023 |
| | | Mukasurat : 9/39 |

UPNM hendaklah menentukan proses yang diperlukan untuk SPK dan pemakaiannya dalam seluruh FBJB. Oleh itu, keperluan dokumentasi SPK di UPNM meliputi:

- i. Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti;
- ii. Prosedur Kualiti;
- iii. Manual Kualiti dan;
- iv. Rekod Kualiti yang diperlukan oleh piawaian.

Manual SPK mentakrifkan skop SPK berkaitan dengan perincian dan justifikasi bagi setiap pengecualian. Semua aktiviti UPNM adalah didokumentasikan dalam bentuk manual, prosedur, arahan kerja dan garis panduan.

Keperluan dokumentasi UPNM adalah seperti berikut:

Aras 1: MANUAL KUALITI (MK)

Manual ini menjelaskan Dasar UPNM dalam melaksanakan SPK UPNM.

Aras 2: PROSEDUR KUALITI (PK)

PK adalah dokumen yang menjelaskan segala aktiviti pengurusan dan operasi SPK UPNM. Jika perlu carta alir boleh mengambil alih prosedur-prosedur yang dikenal pasti dalam prosedur sokongan dan prosedur operasi di bawah SPK yang dilaksanakan.

Aras 3: ARAHAN KERJA (AK)

AK adalah dokumen yang menjelaskan aktiviti-aktiviti kualiti yang terperinci. AK adalah dokumen kualiti yang menyokong dokumen Prosedur Kualiti tertentu. AK akan diwujudkan apabila perlu.


Aras 4: DOKUMEN SOKONGAN

Dokumen sokongan meliputi Akta, Pekeliling Rasmi Kerajaan dan Peraturan Kerja yang berkuatkuasa dari masa ke semasa.

Senarai Rujukan Dokumen Terkawal SPK di UPNM adalah seperti **Lampiran 4**.

- 4.4.2.** Setakat yang perlu, UPNM hendaklah menyelenggara dan menyimpan maklumat yang didokumentasikan bagi menyokong prosesnya seperti yang dirancang. Antara maklumat utama adalah seperti berikut:

(a) MANUAL KUALITI

| | | |
|---|-----------------------|--|
|  | MANUAL KUALITI | No. Ruj. Dokumen : MK. UPNM. 01 |
| | | No. Keluaran : 03 |
| | | No. Pindaan : 04 |
| | | Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023 |
| | | Mukasurat : 10/39 |

UPNM hendaklah mewujudkan dan menyelenggara Manual Kualiti bagi menjelaskan keperluan-keperluan seperti berikut:

- i. Skop pelaksanaan SPK.
- ii. Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti.
- iii. Pengecualian aplikasi (*exclusion*) yang menjelaskan pengecualian dalam pematuhan Piawaian MS ISO 9001:2015.
- iv. Rujukan kepada prosedur-prosedur kualiti dan dokumen sokongan dalam SPK.
- v. Huraian tentang prinsip-prinsip dalam merancang, melaksana dan memantau SPK.

(b) KAWALAN DOKUMEN


UPNM hendaklah mewujudkan dan mengekalkan prosedur-prosedur untuk mengawal kesemua dokumen bagi keperluan SPK UPNM menerusi:

- i. Kelulusan – Dokumen disediakan, disemak dan mendapat kelulusan daripada pegawai yang diberi kuasa sebagai satu prosedur yang didokumenkan dan menjadi rujukan semasa pelaksanaan.
- ii. Semakan dan Kelulusan Semula – Dokumen-dokumen ini dikemas kini, disemak dan akan diluluskan semula oleh pegawai yang diberi kuasa. Salinan dokumen yang diganti perlu dikenal pasti dan disimpan sebagai mengekalkan pengesanan semula.
- iii. Pengenalpastian Status Pindaan – Semua dokumen pindaan telah dikenal pasti dan direkod seperti yang dinyatakan dalam prosedur.
- iv. Penyimpanan dan Penyelenggaraan – Semua dokumen dan rekod akan dibuat oleh pegawai yang dilantik.
- v. Kemudahperolehan – Versi yang berkaitan dokumen terdapat pada masa penggunaan.
- vi. Kawalan Dokumen Salinan – Pengawasan salinan dokumen yang berkaitan bagi mengelakkan daripada penyalahgunaannya.
- vii. Sebagai Pencegahan – Kawalan dokumen dapat mengelakkan pengguna daripada menggunakan dokumen yang lama.

Dokumen Rujukan

| | |
|-----------------|--------------------------|
| PK(P). UPNM. 01 | Prosedur Kawalan Dokumen |
|-----------------|--------------------------|

(c) KAWALAN REKOD

| | | |
|---|-----------------------|--|
|  | MANUAL KUALITI | No. Ruj. Dokumen : MK. UPNM. 01 |
| | | No. Keluaran : 03 |
| | | No. Pindaan : 04 |
| | | Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023 |
| | | Mukasurat : 11/39 |

UPNM hendaklah mewujudkan dan menyelenggara rekod-rekod sebagai bukti pematuhan terhadap keperluan dan keberkesanan operasi SPK UPNM. UPNM juga hendaklah mewujudkan prosedur-prosedur bagi mengawal kesemua rekod yang diperlukan oleh SPK UPNM iaitu:

- i. Memastikan semua rekod-rekod disimpan secara teratur dan sistematik, boleh dibaca, mudah diperoleh dan dijumpai.
- ii. Dapat menerangkan prosedur-prosedur tentang kawalan simpanan, perlindungan, tempoh pengekalan dan pelupusan.

Dokumen Rujukan

| | |
|-----------------|------------------------|
| PK(P). UPNM. 02 | Prosedur Kawalan Rekod |
|-----------------|------------------------|


5 KEPIMPINAN DAN TANGGUNGJAWAB PENGURUSAN

5.1 KEPIMPINAN DAN KOMITMEN PENGURUSAN

5.1.1 AM

Pengurusan Atasan UPNM hendaklah komited kepada pembangunan, pelaksanaan, pemantauan, penambahbaikan dan keberkesanan terhadap SPK UPNM berdasarkan kepada keperluan MS ISO 9001:2015 dengan mengambil kira keperluan berikut:

- a. Mengambil kebertanggungjawaban terhadap keberkesanan sistem pengurusan kualiti serta memastikan supaya semua anggota UPNM memahami dan menghayati akan pentingnya kehendak pelanggan dan peraturan-peraturan dipatuhi.
- b. Mewujudkan, meluluskan dan memastikan semua anggota UPNM memahami dan menghayati Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti UPNM.
- c. Memastikan integrasi keperluan sistem pengurusan kualiti ke dalam proses pengurusan universiti.
- d. Mengambil kira elemen pengurusan risiko dalam aktiviti harian.
- e. Memastikan sumber-sumber yang diperlukan adalah mencukupi.
- f. Mengadakan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) sekurang-kurangnya sekali setahun atau aktiviti-aktiviti lain bagi menyampaikan maklumat tentang kesedaran dan kepentingan sistem pengurusan kualiti kepada setiap warga universiti.

| | | |
|---|-----------------------|--|
|  | MANUAL KUALITI | No. Ruj. Dokumen : MK. UPNM. 01 |
| | | No. Keluaran : 03 |
| | | No. Pindaan : 04 |
| | | Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023 |
| | | Mukasurat : 12/39 |

- g. Memastikan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti mencapai hasil yang telah ditetapkan.
- h. Membudayakan amalan proses kerja yang berintegriti tinggi dalam kalangan warga universiti.
- i. Sentiasa melaksanakan penambahbaikan berterusan.
- j. Menyokong peranan pengurusan FPJB lain yang relevan untuk menunjukkan sokongan pihak pengurusan universiti.


5.1.2 FOKUS KEPADA PELANGGAN

Pengurusan atasan UPNM hendaklah memastikan keperluan pelanggan dikenal pasti, difahami dan dipenuhi dengan tujuan untuk mempertingkatkan lagi kepuasan pelanggan dengan:

- a. Menyediakan dan menyelenggara Piagam Pelanggan.
- b. Menenal pasti risiko dan peluang yang boleh memberi kesan kepada keakuran produk dan perkhidmatan.
- c. Mewujudkan kaedah maklum balas pelanggan berhubung dengan perkhidmatan yang diberikan.
- d. Mengkaji semula keperluan-keperluan baharu pelanggan bagi memastikan keperluan itu dipenuhi mengikut keupayaan semasa UPNM dan berasaskan perundangan dan peraturan yang berkuatkuasa.
- e. Maklum balas perlu dihantar kepada FPJB secara rawak bagi mendapatkan *input* berhubung dengan maklum balas daripada pelanggan.
- f. Memastikan keperluan pelanggan berkaitan perkhidmatan yang diberikan akan sentiasa diutamakan bagi memberi kepuasan yang berterusan kepada pelanggan.

Dokumen Rujukan

| | |
|-----------------------|---------------------------------|
| PK(O). UPNM. PEND. 07 | Prosedur Maklum Balas Pelanggan |
|-----------------------|---------------------------------|

| | | |
|---|-----------------------|--|
|  | MANUAL KUALITI | No. Ruj. Dokumen : MK. UPNM. 01 |
| | | No. Keluaran : 03 |
| | | No. Pindaan : 04 |
| | | Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023 |
| | | Mukasurat : 13/39 |

5.2 DASAR KUALITI

5.2.1 MEMBANGUNKAN DASAR KUALITI

Pengurusan Atasan UPNM menggubal Dasar Kualiti seperti berikut:

“Beriltizam membawa UPNM ke arah kecemerlangan dalam bidang pertahanan dan keselamatan bagi memenuhi kehendak pelanggan”

Pengurusan Atasan UPNM hendaklah memastikan Dasar Kualiti adalah sentiasa:


- a. Bersesuaian dengan hala tuju pengurusan UPNM.
- b. Difahami dan dihayati oleh warga kerja UPNM.
- c. Dibincangkan dan dikaji semula dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) untuk memastikan kepuasan pelanggan tercapai secara berterusan.
- d. Melaksanakan penambahbaikan bagi meningkatkan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) secara berterusan sejajar dengan keperluan semasa SPK bagi MS ISO 9001:2015.

5.2.2 MENGGOMUNIKASIKAN DASAR KUALITI UPNM

Pengurusan atasan UPNM hendaklah:

- a. Memastikan Dasar Kualiti yang diwujudkan dan diselenggarakan.
- b. Dasar Kualiti dikomunikasikan dan disebarluaskan di semua peringkat kerja. Warga kerja UPNM akan bertanggungjawab untuk memahami dan menghayati pernyataan Dasar Kualiti UPNM yang diwujudkan.
- c. Dasar Kualiti hendaklah tersedia untuk pihak yang berkepentingan yang relevan, mengikut kesesuaian.

5.3 PERANAN, TANGGUNGJAWAB, DAN BIDANG KUASA ORGANISASI

| | | |
|---|-----------------------|--|
|  | MANUAL KUALITI | No. Ruj. Dokumen : MK. UPNM. 01 |
| | | No. Keluaran : 03 |
| | | No. Pindaan : 04 |
| | | Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023 |
| | | Mukasurat : 14/39 |

Pengurusan atasan UPNM hendaklah memastikan tanggungjawab dan bidang kuasa setiap warga kerjanya diwujudkan dan didokumentasikan. Tanggungjawab dan kuasa staf UPNM dijelaskan melalui Carta Organisasi, Senarai Tugas, Perintah Tetap dan Sasaran Kerja Tahunan (SKT) yang ditetapkan. Sebagai contohnya; senarai tugas, carta organisasi dan proses kerja yang berkaitan hendaklah diwujudkan oleh UPNM.


Pengurusan Atasan UPNM hendaklah menentukan keperluan dan ekspektasi pelanggan dikenal pasti, difahami dan dipenuhi dengan tujuan mempertingkatkan lagi kepuasan pelanggan. UPNM hendaklah memberi keutamaan kepada pelanggan melalui pendekatan-pendekatan berikut:-

- a. Mewujud, menyelenggara dan mengemaskini Piagam Pelanggan;
- b. Mewujudkan kaedah bagi pengendalian maklum balas pelanggan serta mengendalikan cadangan pelanggan (Peti Cadangan atau e-Aduan) bagi memenuhi kehendak pelanggan secara berterusan;
- c. Sentiasa mengkaji kehendak pelanggan dan pemegang taruh keperluan-keperluan baru bagi memastikan keperluan mereka (pelanggan dan pemegang taruh) dipenuhi berlandaskan peraturan/ perundangan dan kemampuan yang sedia ada; dan
- d. Sebarang maklum balas pelanggan hendaklah dikaji dari semasa ke semasa dan tindakan susulan dilaksanakan dengan berkesan.

PENGURUS KUALITI (Pgrs K)

Pengurusan Atasan UPNM hendaklah melantik seorang Pengurus Kualiti (Pgrs K) dari kalangan pegawai UPNM. Tugas dan tanggungjawab Pgrs K adalah seperti berikut:

- a. Memastikan proses yang diperlukan bagi SPK MS ISO 9001:2015 diwujudkan, dilaksanakan dan sentiasa dibuat penambahbaikan.
- b. Melapor kepada pihak Pengurusan Atasan UPNM berkenaan dengan pencapaian Objektif Kualiti yang ditetapkan.
- c. Memastikan kesedaran bagi penambahbaikan berterusan diberikan kepada semua warga UPNM.
- d. Berurusan dengan semua pihak luar tentang perkara yang berkaitan dengan SPK UPNM.

| | | |
|---|-----------------------|--|
|  | MANUAL KUALITI | No. Ruj. Dokumen : MK. UPNM. 01 |
| | | No. Keluaran : 03 |
| | | No. Pindaan : 04 |
| | | Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023 |
| | | Mukasurat : 15/39 |

Pengurusan Atasan UPNM hendaklah melantik seorang Timbalan Pengurus Kualiti (Timb Pgrs K) bagi setiap Fakulti/ Pusat/ Jabatan/ Bahagian di pejabat masing-masing untuk membantu Pgrs K dalam melaksanakan SPK MS ISO 9001:2015.

Dokumen Rujukan

| | |
|-----------------------|---------------------------------|
| PK(O). UPNM. PEND. 07 | Prosedur Maklum Balas Pelanggan |
|-----------------------|---------------------------------|

6 PERANCANGAN


6.1 TINDAKAN MENYATAKAN ASPEK RISIKO DAN PELUANG

6.1.1 UPNM hendaklah mengambil kira Klausula 4.4.1, 5.1.2 dan 6.1 MS ISO 9001:2015 berkaitan isu-isu yang berbangkit. Kaedah pengendalian risiko hendaklah diwujudkan dan tindakan bagi mengenal pasti risiko dan menghuraikan isu yang timbul untuk diambil tindakan pembetulan dan penambahbaikan.

- a. Memastikan Sistem Pengurusan Kualiti berupaya menasaskan objektif kualiti dan piagam pelanggan yang ditetapkan oleh pengurusan;
- b. Memperkasakan proses kerja SPK bagi mencapai hasil yang ditetapkan;
- c. Meminimakan kemungkinan kesan dan akibat yang tidak dirancang serta melaksanakan penambahbaikan.

6.1.2 Perancangan bagi tindakan mengendalikan risiko.

- a. Merumuskan semua tindakan dalam Pelan Risiko UPNM bagi mengisi semua isu-isu yang berkaitan keberhasilan Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti yang ditetapkan oleh UPNM;
- b. Memaklumkan kepada semua warga kerja yang terlibat akan risiko yang berkemungkinan timbul dan peluang mitigasi dan penambahbaikan yang perlu dilaksanakan;
- c. Menyediakan sumber yang diperlukan bagi menangani pengendalian risiko dan inisiatif penambahbaikan; dan
- d. Membangunkan *Blueprint* Pelan Pengurusan Risiko UPNM dan menilai keberkesannya.

| | | |
|---|-----------------------|--|
|  | MANUAL KUALITI | No. Ruj. Dokumen : MK. UPNM. 01 |
| | | No. Keluaran : 03 |
| | | No. Pindaan : 04 |
| | | Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023 |
| | | Mukasurat : 16/39 |

6.2 OBJEKTIF KUALITI UPNM

6.2.1 Pengurusan Atasan UPNM hendaklah mengenal pasti, mewujudkan dan merancang aktiviti-aktiviti dan sumber-sumber yang diperlukan untuk mencapai objektif kualiti di samping memantau dan menilai prestasi FPJB.

6.2.2 Objektif tersebut hendaklah memenuhi keperluan produk atau perkhidmatan, mewujudkan sasaran objektif yang boleh diukur selaras dengan Dasar Kualiti di UPNM.

Objektif Kualiti UPNM adalah seperti berikut:

(1) ADUAN PELANGGAN

Memastikan 100% aduan dan cadangan pelanggan diambil tindakan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.

(2) AKADEMIK

i. Memastikan 30% graduan mencapai Ijazah Kelas Dua Tinggi pada setiap tahun.

ii. Memastikan 35% pelajar yang sedang mengikuti pengajian mencapai PNGK ≥ 3.0 .

(3) LATIHAN KETENTERAAN UMUM (LKU)

Memastikan 95% Pegawai Kadet lulus LKU.

(4) LATIHAN


Memastikan 100% kakitangan UPNM menjalani sekurang-kurangnya 40 jam (5 hari) latihan kompetensi setahun bagi mewujudkan budaya kerja 1 UPNM.

(5) PEROLEHAN

Memastikan Pesanan Tempatan (LO)/ *Indent* dapat dikeluarkan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas menerima permohonan pembelian yang lengkap.

6.3 PERANCANGAN PERUBAHAN

Pihak pengurusan hendaklah mengenal pasti, mewujudkan dan melaksanakan program-program perubahan untuk mengubah sistem pengurusan kualiti bagi pencapaian objektif.

| | | |
|---|-----------------------|--|
|  | MANUAL KUALITI | No. Ruj. Dokumen : MK. UPNM. 01 |
| | | No. Keluaran : 03 |
| | | No. Pindaan : 04 |
| | | Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023 |
| | | Mukasurat : 17/39 |

Hal ini termasuk tanggungjawab individu atau berfungsi untuk memenuhi matlamat di setiap peringkat dan fungsi, sekali gus memenuhi keperluan MS ISO 9001:2015. Perancangan ini hendaklah dikaji semula setiap tahun untuk menangani keperluan penyampaian perkhidmatan.

Pihak pengurusan juga hendaklah memastikan integriti SPK UPNM sentiasa terpelihara bagi sebarang perubahan terhadap dokumen dan peraturan semasa proses perancangan dan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti.

UPNM hendaklah memberi pertimbangan terhadap:

- a. Tujuan perubahan dan kesan yang mungkin timbul.
- b. Integriti sistem pengurusan kualiti.
- c. Ketersediaan sumber.
- d. Pengagihan atau pengagihan semula tanggungjawab dan bidang kuasa.

7 SOKONGAN

7.1 KEPERLUAN SUMBER

7.1.1 AM

Pengurusan Atasan UPNM hendaklah mengenalpastikan sumber yang perlu bagi pelaksanaan dan pencapaian SPK UPNM, di samping keberkesanan penambahbaikan yang berterusan untuk meningkatkan dan memenuhi kepuasan pelanggan.


UPNM hendaklah memberi pertimbangan terhadap:

- a. Keupayaan dan kekangan sumber dalaman sedia ada.
- b. Perkara yang boleh diperolehi daripada pihak luar.

Antara keperluan berkaitan adalah seperti berikut:

- a. Sumber Kewangan;
- b. Sumber Manusia yang kompeten, terlatih dan mencukupi;
- c. Peralatan dan kelengkapan pejabat yang bersesuaian dan mencukupi; serta
- d. Persekitaran kerja yang teratur dan menepati keperluan.

7.1.2 SUMBER MANUSIA

| | | |
|---|-----------------------|--|
|  | MANUAL KUALITI | No. Ruj. Dokumen : MK. UPNM. 01 |
| | | No. Keluaran : 03 |
| | | No. Pindaan : 04 |
| | | Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023 |
| | | Mukasurat : 18/39 |

UPNM hendaklah menentukan dan menyediakan semua anggotanya mempunyai kemahiran dan kelayakan asas yang diperlukan. Keperluan sumber manusia hendaklah dirancang dan dilaksana selaras dengan Objektif Kualiti UPNM yang ditetapkan.

7.1.3 PRASARANA (INFRASTRUKTUR)

Prasarana atau infrastruktur yang diperlukan untuk mencapai pematuhan produk dan perkhidmatan kepada keperluan dan pencapaian objektif hendaklah ditentukan, disediakan, diselenggarakan dan dikekalkan. Perkara ini termasuklah:

- a. Kemudahan yang mencukupi seperti bangunan, tempat kerja dan utiliti yang berkaitan;
- b. Peralatan yang diperlukan, perkakasan dan perisian;
- c. Perkhidmatan sokongan seperti pengangkutan; dan
- d. Teknologi maklumat dan komunikasi.


Dokumen Rujukan

| | |
|--------------------|---|
| PK(O).UPNM.PEND.01 | Prosedur Pengendalian Perkhidmatan Kenderaan |
| PK(O).UPNM.PERP.02 | Prosedur Perkhidmatan Pinjaman dan Pemulangan Bahan di Rak Terbuka |
| PK(O).UPNM.PERP.03 | Prosedur Pengurusan Pinjaman Antara Perpustakaan |
| PK(O).UPNM.PTMK.01 | Prosedur Pemohonan Pendaftaran Akaun E-Mel |
| PK(O).UPNM.PTMK.02 | Prosedur Pemohonan bagi Pembangunan Sistem Aplikasi/ Laman Sesawang/ Portal |

7.1.4 PERSEKITARAN UNTUK OPERASI PROSES

Pengurusan Atasan UPNM hendaklah menyediakan, menyelenggarakan persekitaran yang kondusif dan menentukan cara-cara untuk menggalakkan penyertaan serta penglibatan kakitangan dalam menyumbang kepada pencapaian objektif dan prestasi UPNM.

Persekitaran kerja adalah gabungan faktor-faktor fizikal dan manusia. Hal ini boleh mempengaruhi motivasi, kepuasan, pembangunan dan prestasi kakitangan untuk menyumbang kepada pencapaian objektif kualiti UPNM.

| | | |
|---|-----------------------|--|
|  | MANUAL KUALITI | No. Ruj. Dokumen : MK. UPNM. 01 |
| | | No. Keluaran : 03 |
| | | No. Pindaan : 04 |
| | | Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023 |
| | | Mukasurat : 19/39 |

Faktor manusia dan fizikal persekitaran kerja yang berhubungan dengan keadaan keselamatan dan kesihatan serta arahan kerja dikenal pasti dan diuruskan dengan berkesan oleh UPNM.

7.1.5 SUMBER PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN

7.1.5.1 AM

UPNM hendaklah menentukan dan menyediakan sumber yang diperlukan adalah sesuai untuk aktiviti pemantauan dan pengukuran tertentu dan diselenggara secara berterusan untuk menentu sah keakuran produk dan perkhidmatan terhadap keperluan.

UPNM hendaklah memastikan sumber yang disediakan:


- a. Sesuai untuk jenis aktiviti pemantauan dan pengukuran tertentu yang dilaksanakan
- b. Diselenggara bagi memastikan kesesuaian untuk maksudnya yang berterusan.

UPNM hendaklah menyimpan maklumat didokumentasikan yang sesuai sebagai bukti kesesuaian untuk tujuan pemantauan dan pengukuran sumber.

7.1.5.2 KEBOLEHKESANAN PENGUKURAN

Kebolehkesanan pengukuran ialah suatu keperluan penting bagi UPNM untuk memberi keyakinan dalam kesahan hasil pengukuran. Peralatan pengukuran hendaklah:

- a. Ditemu ukur atau ditentu sahkan atau kedua-duanya, pada sela waktu yang ditetapkan sebelum digunakan, dengan piawaian pengukuran yang boleh dikesan daripada piawaian pengukuran antarabangsa atau kebangsaan apabila, piawaian tidak wujud, asas yang digunakan bagi penentu ukuran atau penentusahan hendaklah disimpan sebagai maklumat didokumentasikan.
- b. Dikenal pasti untuk menentusahkan status.

| | | |
|---|-----------------------|--|
|  | MANUAL KUALITI | No. Ruj. Dokumen : MK. UPNM. 01 |
| | | No. Keluaran : 03 |
| | | No. Pindaan : 04 |
| | | Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023 |
| | | Mukasurat : 20/39 |

- c. Melindungi daripada pelarasan, kerosakan atau kemerosotan yang akan mentaksahkan status penentu ukuran dan hasil pengukuran seterusnya.

UPNM hendaklah menentukan sama ada kesahan hasil pengukuran terdahulu terjejas teruk apabila peralatan mengukur didapati tidak sesuai untuk maksudnya yang ditetapkan, dan hendaklah mengambil tindakan sewajarnya.


7.1.6 PENGETAHUAN ORGANISASI

UPNM juga hendaklah menentukan pengetahuan yang diperlukan untuk setiap operasi proses aktiviti agar mencapai keakuratan perkhidmatan yang berkesan yang meliputi pengurusan pengajian akademik dan latihan ketenteraan umum. Pengetahuan ini hendaklah diselenggarakan dan tersedia setakat yang perlu. Apabila menangani perubahan keperluan dan trend, UPNM hendaklah mengambil kira pengetahuan semasanya dan menentukan cara memperoleh atau mengakses apa-apa pengetahuan tambahan dan pengetahuan dikemaskini yang perlu ada.

7.2 KOMPETENSI

Prosedur-prosedur berkaitan hendaklah diwujudkan dan dikekalkan untuk memastikan latihan yang mencukupi dan bersesuaian diberikan kepada staf yang menjalankan tugas atau wakilnya yang boleh menjejaskan proses, produk, perkhidmatan atau boleh memberi kesan yang besar ke atas SPK UPNM. Proses latihan adalah seperti berikut:

- a. Menentukan keperluan kompetensi yang diperlukan oleh kakitangan yang melaksanakan kerja yang mempengaruhi keperluan produk atau perkhidmatan.
- b. Mengenal pasti keperluan latihan dan memberikan latihan yang sesuai serta menilai keberkesanan latihan pada jangka masa yang ditetapkan.
- c. Memastikan kursus kesedaran dilaksanakan kepada setiap kakitangan baharu dan lama.
- d. Menentukan komunikasi dalaman dan luaran yang relevan dengan sistem pengurusan kualiti di UPNM.
- e. Mendokumentasikan dan mengemaskinikan maklumat yang ditentukan perlu oleh pihak pengurusan bagi keberkesanan sistem pengurusan kualiti.
- f. Maklumat didokumentasikan yang diperlukan oleh sistem pengurusan kualiti hendaklah dikawal bagi memastikan ia tersedia, sesuai digunakan dan dilindungi.

| | | |
|---|-----------------------|--|
|  | MANUAL KUALITI | No. Ruj. Dokumen : MK. UPNM. 01 |
| | | No. Keluaran : 03 |
| | | No. Pindaan : 04 |
| | | Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023 |
| | | Mukasurat : 21/39 |

7.3 KESEDARAN

UPNM hendaklah memastikan bahawa orang yang melakukan kerja di bawah kawalannya mengetahui tentang:

- a. Dasar Kualiti;
- b. Objektif Kualiti yang relevan;
- c. Sumbangan mereka kepada keberkesanan sistem pengurusan kualiti, termasuk manfaat prestasi yang ditambahbaik; dan
- d. Implikasi jika tidak mengakuri keperluan sistem pengurusan kualiti.

7.4 KOMUNIKASI

UPNM hendaklah menentukan komunikasi dalaman dan luaran yang relevan dengan system pengurusan kualiti, termasuk:

- a. Perkara yang akan dikomunikasikan bila perlu berkomunikasi.
- b. Bila perlu berkomunikasi.
- c. Dengan siapa untuk berkomunikasi.
- d. Cara untuk berkomunikasi.
- e. Siapa yang berkomunikasi.

7.5 MAKLUMAT DIDOKUMENTASIKAN

7.5.1 AM


Sistem pengurusan kualiti organisasi hendaklah termasuk:

- a. Maklumat didokumentasikan yang diperlukan oleh *Standard* Antarabangsa.
- b. Maklumat didokumentasikan yang ditentukan perlu oleh UPNM bagi keberkesanan sistem pengurusan kualiti.

7.5.2 MEWUJUDKAN DAN MENGEMAS KINI

Apabila mewujudkan dan mengemas kini MAKLUMAT DIDOKUMENTASIKAN, organisasi hendaklah memastikan kesesuaian:

- a. Pengenalpastian dan perihalan.
- b. Format dan media.
- c. Kajian semula dan kelulusan bagi kesesuaian dan kecukupan.

| | | |
|---|-----------------------|--|
|  | MANUAL KUALITI | No. Ruj. Dokumen : MK. UPNM. 01 |
| | | No. Keluaran : 03 |
| | | No. Pindaan : 04 |
| | | Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023 |
| | | Mukasurat : 22/39 |

7.5.3 KAWALAN MAKLUMAT DIDOKUMENTASIKAN

7.5.3.1 MAKLUMAT DIDOKUMENTASIKAN yang diperlukan oleh system pengurusan kualiti dan piawaian antarabangsa ini hendaklah dikawal bagi memastikan:

- a. ia tersedia dan sesuai untuk digunakan, jika dan apabila diperlukan; serta
- b. ia dilindungi secukupnya daripada kehilangan kerahsiaan, penggunaan yang tidak betul atau kehilangan integriti.

7.5.3.2 Bagi mengawal **MAKLUMAT DIDOKUMENTASIKAN**, UPNM hendaklah menyatakan aktiviti berikut, jika terpakai:

- a. Pengedaran, akses, dapatan semula dan penggunaan;
- b. Penyimpanan dan pemeliharaan termasuk pemeliharaan kemudahbacaan;
- c. Kawalan perubahan; dan
- d. Penyimpanan dan pelupusan.

MAKLUMAT DIDOKUMENTASIKAN yang berasal dari luar yang ditentukan penting oleh UPNM bagi perancangan dan operasi sistem pengurusan kualiti hendaklah dikenal pasti sewajarnya, dan dikawal.

MAKLUMAT DIDOKUMENTASIKAN yang disimpan sebagai bukti keakuran hendaklah dilindungi daripada perubahan tidak disengajakan.


Dokumen Rujukan

| | |
|-----------------------|------------------------------------|
| PK(O). UPNM. PEND. 05 | Prosedur Pengendalian Latihan Staf |
|-----------------------|------------------------------------|

8. OPERASI PERKHIDMATAN ATAU PRODUK

8.1 PERANCANGAN DAN KAWALAN OPERASI

UPNM hendaklah merancang, melaksanakan dan mengawal proses yang diperlukan bagi memenuhi keperluan untuk penyediaan produk dan perkhidmatan, dan bagi melaksanakan tindakan yang ditentukan dalam Klausa 6, dengan cara:

| | | |
|---|-----------------------|--|
|  | MANUAL KUALITI | No. Ruj. Dokumen : MK. UPNM. 01 |
| | | No. Keluaran : 03 |
| | | No. Pindaan : 04 |
| | | Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023 |
| | | Mukasurat : 23/39 |

- a. Pelaksanaan proses adalah mematuhi Dasar dan Peraturan yang berkaitan.
- b. Pelaksanaan proses adalah berdasarkan kepada Prosedur-Prosedur Kualiti yang telah diluluskan.
- c. Proses kerja yang dijalankan sentiasa menggunakan peralatan-peralatan/ medium yang sesuai.
- d. Penyelenggaraan berkesan dibuat ke atas peralatan-peralatan yang digunakan bagi memastikan sentiasa berfungsi dengan baik.
- e. Menentukan, menyelenggarakan dan mengekalkan MAKLUMAT DIDOKUMENTASIKAN untuk memberikan keyakinan bahawa proses telah dilaksanakan seperti dirancang.

8.2 KEPERLUAN UNTUK PRODUK ATAU PERKHIDMATAN

8.2.1 KOMUNIKASI DENGAN PELANGGAN

Komunikasi dengan pelanggan hendaklah termasuk:

- a. Menyediakan maklumat yang berkaitan dengan produk dan perkhidmatan;
- b. Mengendalikan pertanyaan, kontrak atau pesanan, termasuk perubahan;
- c. Mendapatkan maklum balas pelanggan berkaitan dengan produk dan perkhidmatan, termasuk aduan pelanggan;
- d. Mengendalikan atau mengawal harta pelanggan;
- e. Mewujudkan keperluan khusus untuk tindakan luar jangka jika relevan.


8.2.2 MENENTUKAN KEPERLUAN UNTUK PRODUK DAN PERKHIDMATAN

Apabila menentukan keperluan untuk produk dan perkhidmatan yang akan ditawarkan kepada pelanggan, UPNM hendaklah memastikan bahawa:

- a. Keperluan untuk produk dan perkhidmatan ditetapkan, termasuk apa-apa keperluan berkanun dan peraturan yang diguna pakai serta apa-apa yang difikirkan perlu oleh UPNM.
- b. UPNM boleh memenuhi akuan untuk produk dan perkhidmatan yang ditawarkan.

Dokumen Rujukan

| | |
|-----------------------|---|
| PK(P). UPNM. 07 | Prosedur Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan |
| PK(O). UPNM. PEND. 06 | Prosedur Maklum Balas Pelanggan |

| | | |
|---|-----------------------|--|
|  | MANUAL KUALITI | No. Ruj. Dokumen : MK. UPNM. 01 |
| | | No. Keluaran : 03 |
| | | No. Pindaan : 04 |
| | | Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023 |
| | | Mukasurat : 24/39 |

8.2.3 KAJIAN SEMULA KEPERLUAN UNTUK PRODUK DAN PERKHIDMATAN

8.2.3.1 Organisasi hendaklah memastikan bahawa ia mempunyai keupayaan untuk memenuhi keperluan produk dan perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelanggan. UPNM hendaklah menjalankan kajian semula sebelum memberikan komitmen untuk membekalkan produk dan perkhidmatan kepada pelanggan, termasuk;

- a. Keperluan yang ditetapkan oleh pelanggan, termasuk keperluan hantar serah dan aktiviti selepas hantar serah;
- b. Keperluan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan, tetapi adalah perlu bagi kegunaan yang ditetapkan atau yang dimaksudkan, jika hal itu diketahui;
- c. Keperluan yang ditetapkan oleh UPNM;
- d. Keperluan berkanun dan peraturan yang diguna pakai bagi produk dan perkhidmatan itu;
- e. Keperluan kontrak atau pesanan yang berbeza daripada yang dinyatakan terdahulu.


UPNM hendaklah memastikan bahawa keperluan kontrak atau pesanan yang berbeza daripada yang dinyatakan terdahulu diselesaikan serta disahkan oleh UPNM sebelum penerimaan, apabila pelanggan tidak menyediakan pernyataan didokumentasikan tentang keperluan mereka.

8.2.3.2 UPNM hendaklah menyimpan MAKLUMAT DIDOKUMENTASIKAN, seperti yang berkenaan:

- a. Hasil kajian semula;
- b. Keperluan baharu untuk produk dan perkhidmatan.

8.3 REKA BENTUK DAN PEMBANGUNAN PRODUK ATAU PERKHIDMATAN

8.3.1 AM

| | | |
|---|-----------------------|--|
|  | MANUAL KUALITI | No. Ruj. Dokumen : MK. UPNM. 01 |
| | | No. Keluaran : 03 |
| | | No. Pindaan : 04 |
| | | Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023 |
| | | Mukasurat : 25/39 |

UPNM hendaklah mewujudkan, melaksanakan dan menyelenggara proses-proses reka bentuk dan pembangunan yang sesuai bagi memastikan produk dan perkhidmatan dapat disediakan dengan dipantau oleh pihak luar.

8.3.2 PERANCANGAN REKA BENTUK DAN PEMBANGUNAN


Dalam menentukan tahap dan kawalan untuk reka bentuk dan pembangunan, UPNM hendaklah mengambil kira:

- a. Keadaan, tempoh dan kerumitan aktiviti reka bentuk dan pembangunan;
- b. Tahap proses yang diperlukan, termasuk kajian semula reka bentuk pembangunan yang berkenaan;
- c. Aktiviti penetusahan dan pengesahan reka bentuk serta pembangunan yang diperlukan;
- d. Tanggungjawab dan kuasa yang terlibat dalam proses reka bentuk dan pembangunan;
- e. Keperluan sumber dalaman dan luaran bagi reka bentuk dan pembangunan produk dan perkhidmatan;
- f. Keperluan untuk mengawal antara muka dalam kalangan orang yang terlibat dalam proses reka bentuk dan pembangunan;
- g. Keperluan untuk penglibatan pelanggan dan pengguna dalam proses reka bentuk dan pembangunan;
- h. Keperluan untuk produk dan pekhidmatan seterusnya disediakan;
- i. Tahap kawalan yang dijangkakan proses reka bentuk dan pembangunan oleh pelanggan dan pihak yang berkepentingan lain yang relevan;
- j. Maklumat didokumentasikan yang diperlukan untuk menunjukkan bahawa keperluan reka bentuk dan pembangunan telah dipenuhi.

8.3.3 INPUT REKA BENTUK DAN PEMBANGUNAN

UPNM hendaklah menentukan keperluan yang penting untuk jenis produk dan perkhidmatan tertentu yang akan direka bentuk dan dibangunkan. UPNM hendaklah mengambil kira:

- a. Keperluan fungsian dan prestasi
- b. Maklumat yang diperolehi daripada aktiviti reka bentuk dan pembangunan terdahulu yang serupa;

| | | |
|---|-----------------------|--|
|  | MANUAL KUALITI | No. Ruj. Dokumen : MK. UPNM. 01 |
| | | No. Keluaran : 03 |
| | | No. Pindaan : 04 |
| | | Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023 |
| | | Mukasurat : 26/39 |

- c. Keperluan berkanun dan peraturan
- d. Piawaian dan kod amalan yang telah diberikan komitmen untuk dilaksanakan oleh UPNM;
- e. Akibat kegagalan yang mungkin timbul disebabkan sifat produk dan perkhidmatan.

Input hendaklah mencukupi bagi tujuan reka bentuk dan pembangunan, lengkap dan jelas. Reka bentuk dan pembangunan *input* yang bercanggah hendaklah diselesaikan. UPNM hendaklah mengekalkan **MAKLUMAT DIDOKUMENTASIKAN** tentang *input* reka bentuk dan pembangunan.

8.3.4 KAWALAN REKA BENTUK DAN PEMBANGUNAN


UPNM hendaklah mengenakan kawalan untuk proses reka bentuk dan pembangunan bagi memastikan bahawa:

- a. Hasil yang hendak dicapai ditetapkan;
- b. Kajian semula dijalankan bagi menilai keupayaan hasil reka bentuk dan pembangunan untuk memenuhi keperluan;
- c. Aktiviti penentusahan dijalankan bagi memastikan bahawa *output* reka bentuk dan pembangunan memenuhi keperluan *input*;
- d. Aktiviti pengesahan dijalankan bagi memastikan produk dan perkhidmatan yang dihasilkan memenuhi keperluan untuk pemakaian yang tertentu atau kegunaan yang dimaksudkan;
- e. Apa-apa tindakan yang perlu diambil terhadap masalah yang dikenal pasti semasa kajian semula, atau aktiviti penentusahan dan pengesahan;
- f. **MAKLUMAT DIDOKUMENTASIKAN** tentang aktiviti ini dikekalkan

8.3.5 OUTPUT REKA BENTUK DAN PEMBANGUNAN

UPNM hendaklah memastikan bahawa *output* reka bentuk dan pembangunan:

- a. Memenuhi keperluan *input*;
- b. Mencukupi untuk proses seterusnya bagi penyediaan produk dan perkhidmatan;
- c. Merangkumi atau merujuk keperluan pemantauan dan pengukuran, seperti yang sesuai, dan kriteria penerimaan;
- d. Menetapkan ciri-ciri penting produk dan perkhidmatan untuk tujuan yang dimaksudkan dan penyediaannya yang selamat dan sesuai.

| | | |
|---|-----------------------|--|
|  | MANUAL KUALITI | No. Ruj. Dokumen : MK. UPNM. 01 |
| | | No. Keluaran : 03 |
| | | No. Pindaan : 04 |
| | | Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023 |
| | | Mukasurat : 27/39 |

UPNM hendaklah mengekalkan MAKLUMAT DIDOKUMENTASIKAN tentang *output* reka bentuk dan pembangunan.

8.3.6 PERUBAHAN REKA BENTUK DAN PEMBANGUNAN

UPNM hendaklah mengenal pasti, menyemak semula dan mengawal perubahan yang dibuat semasa, atau selepas, reka bentuk dan pembangunan produk dan perkhidmatan, setakat yang perlu bagi memastikan tidak ada impak yang bertentangan dengan keakuran terhadap keperluan. UPNM hendaklah mengekalkan MAKLUMAT DIDOKUMENTASIKAN tentang:

- a. Perubahan reka bentuk dan pembangunan;
- b. Hasil kajian semula;
- c. Kebenaran atas perubahan;
- d. Tindakan yang diambil untuk mencegah impak yang bertentangan.

8.4 KAWALAN KE ATAS PROSES, PRODUK DAN PERKHIDMATAN YANG DIBEKALKAN OLEH PEMBEKAL LUAR


8.4.1 AM

UPNM hendaklah memastikan bahawa proses, produk dan perkhidmatan sediaan luar akur terhadap keperluan. UPNM hendaklah menentukan kawalan yang akan diguna pakai bagi proses, produk dan perkhidmatan sediaan luar apabila:

- a. Produk dan perkhidmatan daripada penyedia luar bermaksud untuk dijadikan sebahagian daripada produk dan perkhidmatan UPNM;
- b. Produk dan perkhidmatan disediakan secara terus kepada pelanggan oleh penyedia luar bagi pihak organisasi;
- c. Proses, atau sebahagian daripada proses, disediakan oleh penyedia luar berdasarkan keputusan yang dibuat oleh UPNM.

8.4.2 JENIS DAN TAHAP KAWALAN

UPNM hendaklah memastikan bahawa proses, produk dan perkhidmatan sediaan luar tidak memberi kesan bertentangan terhadap keupayaan UPNM

| | | |
|---|-----------------------|--|
|  | MANUAL KUALITI | No. Ruj. Dokumen : MK. UPNM. 01 |
| | | No. Keluaran : 03 |
| | | No. Pindaan : 04 |
| | | Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023 |
| | | Mukasurat : 28/39 |

untuk membekalkan secara tekal produk dan perkhidmatan yang akur dengan keperluan kepada pelanggannya. UPNM hendaklah;

- a. Memastikan bahawa proses sediaan luar kekal dalam kawalan sistem pengurusan kualitinya;
- b. Menetapkan kawalan yang dimaksudkan untuk diguna pakai terhadap kedua-dua penyedia luar dan *output* yang terhasil;
- c. Mengambil kira impak yang mungkin terhasil daripada proses, produk dan perkhidmatan sediaan luar terhadap keupayaan organisasi untuk memenuhi secara tekal keperluan pelanggan, serta keperluan berkanun dan peraturan yang terpakai. UPNM juga hendaklah mengambil kira keberkesanan kawalan yang diguna pakai oleh penyedia luar;
- d. Menentukan aktiviti penentusahan, atau aktiviti lain, yang perlu bagi memastikan bahawa proses, produk dan perkhidmatan sediaan luar memenuhi keperluan.


8.4.3 MAKLUMAT UNTUK PENYEDIA LUAR

UPNM hendaklah memastikan kecukupan keperluan sebelum dikomunikasikan kepada penyedia luar. UPNM hendaklah memaklumkan kepada penyedia luar keperluannya tentang:

- a. Proses, produk dan perkhidmatan yang akan disediakan;
- b. Kelulusan untuk:
 - i) Produk dan perkhidmatan;
 - ii) Kaedah, proses dan peralatan;
 - iii) Pelepasan produk dan perkhidmatan;
- c. Kompetensi, termasuk apa-apa kelayakan yang diperlukan oleh seseorang;
- d. Interaksi penyedia luar dengan UPNM;
- e. Kawalan dan pemantauan prestasi penyedia luar yang akan diguna pakai oleh organisasi;
- f. Aktiviti penentusahan (verifikasi) atau pengesahan (validasi) yang organisasi, atau pelanggannya, bermaksud untuk melaksanakan di premis penyedia luar.

Dokumen Rujukan

| | |
|-----------------------|-------------------------------------|
| PK(O). UPNM. BEND. 01 | Prosedur Perolehan |
| PK(O). UPNM. BEND. 04 | Prosedur Pembayaran Kepada Pembekal |

| | | |
|---|-----------------------|--|
|  | MANUAL KUALITI | No. Ruj. Dokumen : MK. UPNM. 01 |
| | | No. Keluaran : 03 |
| | | No. Pindaan : 04 |
| | | Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023 |
| | | Mukasurat : 29/39 |

8.5 PENYEDIAAN PENGELUARAN DAN PERKHIDMATAN

8.5.1 KAWALAN PENYEDIAAN PENGELUARAN DAN PERKHIDMATAN

UPNM hendaklah melaksanakan penyediaan pengeluaran dan perkhidmatan dalam keadaan terkawal. Keadaan terkawal hendaklah termasuk, jika berkenaan:

- a. Ketersediaan MAKLUMAT DIDOKUMENTASIKAN yang menetapkan:
 - i. Ciri-ciri produk yang akan dihasilkan, perkhidmatan yang akan disediakan, atau aktiviti yang akan dilaksanakan;
 - ii. Hasil yang hendak dicapai;
- b. Ketersediaan dan penggunaan sumber pemantauan dan pengukuran yang sesuai;
- c. Pelaksanaan aktiviti pemantauan dan pengukuran pada tahap yang sesuai untuk menentusahkan bahawa kriteria kawalan proses atau *output*, dan kriteria penerimaan produk dan perkhidmatan telah dipenuhi;
- d. Penggunaan prasarana dan persekitaran yang sesuai dengan operasi proses;
- e. Pelantikan orang yang kompeten, termasuk apa-apa kelayakan yang diperlukan;
- f. Pengesahan dan pengesahan semula secara berkala, terhadap keupayaan untuk mencapai hasil yang dirancang daripada proses bagi penyediaan pengeluaran dan perkhidmatan, jika *output* yang dihasilkan tidak boleh ditentusahkan melalui pemantauan atau pengukuran berikutnya;
- g. Pelaksanaan tindakan bagi mencegah kesilapan manusia;
- h. Pelaksanaan aktiviti pelepasan, hantar serah dan selepas hantar serah.

Dokumen Rujukan

| | |
|-----------------------|--|
| PK(O). UPNM. HEPA. 01 | Prosedur Kelulusan Melaksanakan Aktiviti Pelajar |
| PK(O). UPNM. HEPA. 02 | Prosedur Kelulusan Pinjaman Peralatan Aktiviti Pelajar |
| PK(O). UPNM. BPA. 01 | Prosedur Pengambilan Pelajar Baharu |

| | | |
|---|-----------------------|--|
|  | MANUAL KUALITI | No. Ruj. Dokumen : MK. UPNM. 01 |
| | | No. Keluaran : 03 |
| | | No. Pindaan : 04 |
| | | Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023 |
| | | Mukasurat : 30/39 |

| | |
|--|---|
| PK(O). UPNM. BPA. 02 | Prosedur Penyediaan Penyediaan Jadual Waktu Pengajaran |
| PK(O). UPNM. BPA. 03 | Prosedur Penyediaan Jadual Waktu Perperiksaan Akhir |
| PK(O). UPNM. BPA. 04 | Prosedur Pengendalian Kertas Soalan Perperiksaan Akhir |
| PK(O). UPNM. BPA. 05 | Prosedur Pengendalian Peperiksaan Akhir |
| PK(O). UPNM. PEND. 07 | Prosedur Penyampaian Ijazah |
| PK(O). UPNM. PEND. 08 | Prosedur Majlis Serah Terima Tugas |
| PK(P). UPNM. AKAD. 01 | Prosedur Pengendalian Program Akademik |
| | AK1 : Arahan Kerja Pengendalian Pengajaran |
| | AK2 : Arahan Kerja Pengendalian Makmal |
| | AK3 : Arahan Kerja Pengendalian Projek Sarjana Muda |
| AK4 : Arahan Kerja Pengendalian Latihan Industri | |
| PK(P). UPNM. AKAD. 02 | Prosedur Penasihat Akademik |
| PK(P). UPNM. AKAD. 03 | Prosedur Pembangunan Program Akademik Baharu |
| PK(O). UPNM. LK. 01 | Prosedur Pembentukan Program LKU |
| PK(O). UPNM. LK. 02 | Prosedur Penyediaan Jadual Waktu LKU |
| PK(O). UPNM. LK. 03 | Prosedur Pengeluaran Precis LKU |
| PK(O). UPNM. LK. 04 | Prosedur Pengajaran Mata Pelajaran LKU |
| PK(O). UPNM. LK. 05 | Prosedur Penyediaan Kertas Soalan Peperiksaan Akhir LKU |
| PK(O). UPNM. LK. 06 | Prosedur Peperiksaan LKU (Teori dan Amali) |
| PK(O). UPNM. LK. 07 | Prosedur Ujian Kecergasan Asas |
| PK(O). UPNM. LK. 08 | Prosedur Pembentukan Program Tempur Tanpa Senjata (TTS) |

8.5.2 PENGENALPASTIAN DAN KEBOLEHKESANAN


UPNM hendaklah menggunakan cara yang sesuai untuk mengenal pasti *output* apabila perlu bagi memastikan keakuran produk dan perkhidmatan. UPNM hendaklah mengenal pasti status *output* berkenaan dengan keperluan pemantauan dan pengukuran sepanjang penyediaan pengeluaran dan perkhidmatan.

UPNM hendaklah mengawal pengenalpastian unik output apabila kebolehesan merupakan satu keperluan, dan hendaklah menyimpan MAKLUMAT DIDOKUMENTASIKAN yang perlu untuk membolehkan kebolehesanan.

Dokumen Rujukan

| | |
|-----------------------|--|
| PK(P). UPNM. AKAD. 01 | Prosedur Pengendalian Program Akademik |
| PK(O). UPNM. PEND. 07 | Prosedur Maklum Balas Pelanggan |

8.5.3 HARTA KEPUNYAAN PELANGGAN ATAU PENYEDIA LUAR

| | | |
|---|-----------------------|--|
|  | MANUAL KUALITI | No. Ruj. Dokumen : MK. UPNM. 01 |
| | | No. Keluaran : 03 |
| | | No. Pindaan : 04 |
| | | Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023 |
| | | Mukasurat : 31/39 |

UPNM hendaklah memelihara harta kepunyaan pelanggan atau penyedia luar semasa harta itu di bawah kawalan UPNM atau digunakan oleh UPNM. UPNM hendaklah mengenal pasti, menentusahkan, menjaga serta melindungi harta pelanggan atau penyedia luar yang disediakan untuk kegunaan atau untuk dijadikan sebahagian daripada produk dan perkhidmatan.


Apabila harta pelanggan atau penyedia luar hilang, rosak atau selainnya didapati tidak sesuai untuk digunakan, UPNM hendaklah melaporkan hal itu kepada pelanggan atau penyedia luar, dan menyimpan **MAKLUMAT DIDOKUMENTASIKAN** tentang hal yang boleh berlaku.

8.5.4 PEMULIHARAAN

UPNM hendaklah memelihara output semasa penyediaan pengeluaran dan perkhidmatan, setakat yang perlu bagi memastikan keakuratan terhadap keperluan.

UPNM hendaklah menyediakan prosedur-prosedur untuk pengendalian, penyimpanan, pemeliharaan, pemuliharaan dan penghantaran semua produk UPNM agar disimpan selamat secara sistematik dan berkesan. Produk UPNM yang perlu dipulihara adalah Laporan-laporan Prestasi, Buku Perkhidmatan, Keputusan-keputusan Mesyuarat dan Kertas-kertas Soalan Peperiksaan. Perkara ini meliputi kaedah-kaedah berikut:

- i. Pengendalian - UPNM hendaklah mengendalikan sesuatu produk mengikut prosedur yang dikuatkuasakan untuk tujuan meningkatkan pengurusan pengendalian bahan, dokumen dan rekod.
- ii. Penyimpanan - Produk-produk yang dihasilkan/ disimpan di pejabat UPNM adalah seperti berikut:
 - a. Keputusan-keputusan Mesyuarat, Arahan Keselamatan, Arahan Pentadbiran serta Garis Panduan disimpan di dalam infrastruktur-infrastruktur keselamatan dan stor yang telah dikenal pasti mengikut kriteria-kriteria yang ditetapkan.
 - b. Maklumat-maklumat yang dibekalkan oleh pelanggan disimpan mengikut Garis Panduan Keselamatan yang telah ditetapkan.
 - c. Produk-produk lain juga hendaklah disimpan di tempat penyimpanan yang sesuai mengikut garis panduan dan ciri-ciri keselamatan yang ditetapkan.

| | | |
|---|-----------------------|--|
|  | MANUAL KUALITI | No. Ruj. Dokumen : MK. UPNM. 01 |
| | | No. Keluaran : 03 |
| | | No. Pindaan : 04 |
| | | Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023 |
| | | Mukasurat : 32/39 |

Penilaian stor hendaklah dilaksanakan mengikut keperluan yang ditetapkan dari semasa ke semasa. Verifikasi stok dilakukan dua (2) kali setahun untuk mengesan kemungkinan kesusutan barang dan tarikh luput produk yang tidak selari dengan yang telah didokumenkan.

- i. Pembungkusan - Proses pembungkusan dikawal dan dilabelkan dengan butir-butir yang lengkap adalah bagi memastikan ia memenuhi keperluan yang telah ditetapkan.
- ii. Pemuliharaan - UPNM hendaklah mengenal pasti bahan-bahan yang perlu disimpan dan yang boleh dilupuskan. Setiap barang perlu dilabelkan dan produk yang tidak memenuhi spesifikasi diasingkan untuk dilupuskan. Proses pelupusan perlu mengikut garis panduan yang telah ditetapkan.
- iii. Penyerahan - UPNM hendaklah mematuhi garis panduan yang telah ditetapkan bagi penyimpanan produk atau perkhidmatan yang dihasilkan sebelum dihantar kepada pelanggan. Penyampaian produk atau perkhidmatan dilakukan oleh pegawai yang diberi kuasa dalam urusan penyerahan produk.

8.5.5 AKTIVITI SELEPAS HANTAR SERAH

UPNM hendaklah memenuhi keperluan bagi aktiviti selepas hantar serah yang berkaitan dengan produk dan perkhidmatan. Dalam menentukan tahap aktiviti yang diperlukan selepas hantar serah, organisasi hendaklah mengambil kira;

- a. Keperluan berkanun dan peraturan;
- b. Akibat tidak diingini yang mungkin timbul berkaitan produk dan perkhidmatannya;
- c. Keadaan, kegunaan serta hayat produk dan perkhidmatan yang dimaksudkan;
- d. Keperluan pelanggan;
- e. Maklum balas pelanggan.

8.5.6 KAWALAN PERUBAHAN

UPNM hendaklah menyemak semula dan mengawal perubahan terhadap pengeluaran atau penyediaan perkhidmatan, setakat yang perlu bagi memastikan keakuratan berterusan terhadap keperluan.

| | | |
|---|-----------------------|--|
|  | MANUAL KUALITI | No. Ruj. Dokumen : MK. UPNM. 01 |
| | | No. Keluaran : 03 |
| | | No. Pindaan : 04 |
| | | Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023 |
| | | Mukasurat : 33/39 |

UPNM hendaklah mengekalkan MAKLUMAT DIDOKUMENTASIKAN yang memerihalkan hasil kajian semula perubahan, orang yang membenarkan perubahan, dan apa-apa tindakan yang perlu hasil daripada kajian semula itu.

Dokumen Rujukan

| | |
|----------------------|--------------------------|
| PK(O). UPNM. JPP. 02 | Prosedur Penyelenggaraan |
|----------------------|--------------------------|

8.6 PELEPASAN PRODUK DAN PERKHIDMATAN

UPNM hendaklah melaksanakan perkiraan terancang, pada tahap yang sesuai, untuk menentusahkan bahawa keperluan produk dan perkhidmatan telah dipenuhi. Pelepasan produk dan perkhidmatan kepada pelanggan tidak perlu diteruskan sehinggalah perkiraan terancang disiapkan dengan memuaskan, melainkan jika diluluskan sebaliknya oleh pihak berkuasa yang relevan dan, jika berkenaan, oleh pelanggan.


UPNM hendaklah mengekalkan maklumat didokumentasikan tentang pelepasan produk dan perkhidmatan. MAKLUMAT DIDOKUMENTASIKAN ini hendaklah termasuk:

- a. Bukti keakuran terhadap kriteria penerimaan;
- b. Kebolehkesanan orang yang membenarkan pelepasan.

8.7 KAWALAN PRODUK ATAU PERKHIDMATAN TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI

8.7.1 UPNM hendaklah memastikan bahawa *output* (produk atau perkhidmatan) tak akur atau tidak memenuhi spesifikasi terhadap keperluannya dikenal pasti dan dikawal bagi mencegah penggunaan atau hantar serah yang tidak dimaksudkan. UPNM hendaklah mengambil tindakan yang sesuai berdasarkan keadaan ketakakuran dan kesannya terhadap keakuran produk dan perkhidmatan. Perkara ini hendaklah juga terpakai bagi produk dan perkhidmatan tidak memenuhi spesifikasi yang dikesan selepas hantar serah produk, semasa atau selepas penyediaan perkhidmatan. UPNM hendaklah mengurus *output* tak akur atau tidak memenuhi spesifikasi dengan satu atau lebih dengan cara yang berikut:

- a. Membuat pembetulan;

| | | |
|---|-----------------------|--|
|  | MANUAL KUALITI | No. Ruj. Dokumen : MK. UPNM. 01 |
| | | No. Keluaran : 03 |
| | | No. Pindaan : 04 |
| | | Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023 |
| | | Mukasurat : 34/39 |

- b. Membuat pengasingan, pembendungan, pemulangan atau penggantungan penyediaan produk dan perkhidmatan;
- c. Memaklumkan pelanggan;
- d. Mendapatkan kebenaran untuk penerimaan di bawah konsesi.

Keakuran terhadap keperluan hendaklah ditentukan apabila *output* tak akur atau tidak memenuhi spesifikasi diperbetulkan.

Produk yang tidak memenuhi spesifikasi hendaklah dikenal pasti dan diasingkan supaya tidak digunakan seterusnya oleh pelanggan. Perincian kepada keperluan ini dinyatakan dalam prosedur yang diwujudkan.

Dokumen Rujukan

| | |
|-----------------|--|
| PK(P). UPNM. 06 | Prosedur Kawalan Produk Tidak Memenuhi Spesifikasi |
|-----------------|--|

8.7.2 UPNM hendaklah mengekalkan MAKLUMAT DIDOKUMENTASIKAN yang;

- a. Memerihalkan ketakakuran;
- b. Memerihalkan tindakan yang diambil;
- c. Memerihalkan apa-apa konsesi yang diperolehi;
- d. Mengenal pasti kuasa yang memutuskan tindakan berkenaan dengan ketakakuran.


9. PENILAIAN PRESTASI

9.1 PEMANTAUAN, PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENILAIAN

9.1.1 AM

UPNM hendaklah menentukan;

- a. Perkara yang perlu dipantau dan diukur;
- b. Kaedah pemantauan, pengukuran, analisis dan penilaian yang diperlukan bagi memastikan hasil yang sah;
- c. Bila pemantauan dan pengukuran hendak dilaksanakan; dan
- d. Bila hasil dan pengukuran hendak dianalisis dan dinilai.

| | | |
|---|-----------------------|--|
|  | MANUAL KUALITI | No. Ruj. Dokumen : MK. UPNM. 01 |
| | | No. Keluaran : 03 |
| | | No. Pindaan : 04 |
| | | Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023 |
| | | Mukasurat : 35/39 |

UPNM hendaklah menilai prestasi dan keberkesanan system pengurusan kualiti. UPNM hendaklah mengekalkan MAKLUMAT DIDOKUMENTASIKAN yang sesuai sebagai bukti hasil.

9.1.2 KEPUASAN PELANGGAN

UPNM hendaklah memantau tanggapan pelanggan tentang tahap keperluan dan jangkaan mereka yang telah dipenuhi. UPNM hendaklah menentukan kaedah untuk memperoleh, memantau dan menyemak semula maklumat ini.

Dokumen Rujukan

| | |
|-----------------------|---------------------------------|
| PK(O). UPNM. PEND. 07 | Prosedur Maklum Balas Pelanggan |
|-----------------------|---------------------------------|

9.1.3 ANALISIS DAN PENILAIAN


UPNM hendaklah menganalisis dan menilai data dan maklumat yang sesuai hasil daripada pemantauan dan pengukuran. Hasil analisis hendaklah digunakan untuk menilai:

- a. Keakuran produk dan perkhidmatan;
- b. Tahap kepuasan pelanggan;
- c. Prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti;
- d. Sama ada perancangan telah dilaksanakan dengan berkesan;
- e. Keberkesanan tindakan yang diambil bagi menangani risiko dan peluang;
- f. Prestasi penyedia luar;
- g. Keperluan untuk menambah baik sistem pengurusan kualiti.

Antara data-data yang dianalisis ialah:

- a. Tahap kepuasan pelanggan;
- b. Validasi Dalaman dan Kepuasan Pelajar;
- c. Proses-proses kerja yang memerlukan tindakan penambahbaikan yang berterusan; dan
- d. Pencapaian Objektif Kualiti.

9.2 AUDIT DALAM

| | | |
|---|-----------------------|--|
|  | MANUAL KUALITI | No. Ruj. Dokumen : MK. UPNM. 01 |
| | | No. Keluaran : 03 |
| | | No. Pindaan : 04 |
| | | Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023 |
| | | Mukasurat : 36/39 |

9.2.1 UPNM hendaklah melatih dan melantik Juru Auditor Dalam SPK untuk menjalankan audit dalam MS ISO 9001 secara berkala. Pelaksanaan Audit Dalam SPK hendaklah memenuhi perkara-perkara berikut:

- i. Status dari pelaksanaan Audit Dalam MS ISO 9001 yang terdahulu.
- ii. Hanya pegawai yang terlatih perlu dilantik sebagai Juru Auditor Dalam SPK.
- iii. Tindakan pembetulan serta penambahbaikan dilaksanakan hasil dari penemuan Audit Dalam MS ISO 9001.

9.2.2 Audit Dalam MS ISO 9001 hendaklah dijadual dan dijalankan oleh pegawai terlatih dan Laporan Audit Dalam dibentangkan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) UPNM. Juru Auditor Dalam yang dilantik tidak boleh mengaudit bagi proses yang beliau terlibat.

Hasil Audit Dalam MS ISO 9001 direkod dan disemak oleh Ketua Auditor Dalam UPNM. Anggota yang bertanggungjawab terhadap bidang yang ditegur (*auditee*) dalam Laporan Audit Dalam SPK hendaklah bertindak membetulkan kelemahan yang dikesan demi menjamin keberkesanan SPK.

Audit Susulan hendaklah dijalankan dalam jangka masa yang tertentu untuk mengesan keberkesanan tindakan pembetulan dan laporan susulan disedia bagi makluman Pengurusan Atasan UPNM.

Mengekalkan MAKLUMAT DIDOKUMENTASIKAN sebagai bukti pelaksanaan program audit dan keputusan audit.


Dokumen Rujukan

| | |
|-----------------|----------------------|
| PK(P). UPNM. 03 | Prosedur Audit Dalam |
|-----------------|----------------------|

9.3 MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN (MKSP)

9.3.1 AM

Pengurusan Atasan UPNM hendaklah membuat mesyuarat kajian semula terhadap SPK UPNM ini secara berkala bagi memastikan keberkesanan, kecekapan, kecukupan, keselarasan dan kesesuaian sistem yang berterusan dilaksanakan oleh Ahli Jawatankuasa Jaminan Kualiti Universiti UPNM dan FPJB berkaitan.

| | | |
|---|-----------------------|--|
|  | MANUAL KUALITI | No. Ruj. Dokumen : MK. UPNM. 01 |
| | | No. Keluaran : 03 |
| | | No. Pindaan : 04 |
| | | Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023 |
| | | Mukasurat : 37/39 |

9.3.2 INPUT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN

Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan hendaklah dirancang dan dijalankan dengan mengambil kira:

- a. Status tindakan daripada kajian semula pengurusan yang dahulu;
- b. Perubahan dalam isu-isu luaran dan dalaman yang relevan dengan sistem pengurusan kualiti;
- c. Maklumat tentang prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti, termasuk trend dalam kepuasan pelanggan dan maklum balas daripada pihak berkepentingan yang relevan; dan tahap pencapaian objektif kualiti; prestasi proses dan keakuratan produk dan perkhidmatan, ketakakuran dan tindakan pembetulan, hasil pemantauan dan pengukuran, keputusan audit dalam dan prestasi penyedia luar;
- d. Kecukupan Sumber
- e. Keberkesanan tindakan yang diambil bagi menangani risiko dan peluang;
- f. Peluang untuk penambahbaikan.


Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan hendaklah meliputi antaranya:

- i. Tindakan Susulan dari MKSP yang lepas.
- ii. Pencapaian Objektif Kualiti dan Kejayaan UPNM.
- iii. Cadangan Perubahan yang Berkesan
- iv. Laporan Audit Dalam.
- v. Laporan Keseluruhan Maklum Balas Pelanggan
- vi. Laporan Validasi Dalaman.
- vii. Laporan Pengurusan Risiko.
- viii. Isu-isu Luaran dan Dalaman.
- ix. Cadangan Penambahbaikan.

9.3.3 OUTPUT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN

Hasil Kajian Semula Pengurusan ini meliputi keputusan dan tindakan yang merangkumi perkara berikut:

- i. Keberkesanan penambahbaikan SPK dan proses yang terlibat.
- ii. Penambahbaikan perkhidmatan berkaitan dengan keperluan pelanggan.
- iii. Keperluan sumber-sumber yang diperlukan.

| | | |
|---|-----------------------|--|
|  | MANUAL KUALITI | No. Ruj. Dokumen : MK. UPNM. 01 |
| | | No. Keluaran : 03 |
| | | No. Pindaan : 04 |
| | | Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023 |
| | | Mukasurat : 38/39 |

Semua dokumen SPK UPNM akan direkodkan, disimpan dan diselenggara oleh Pengurus Dokumen dan Pegawai Rekod SPK UPNM dan MAKLUMAT DIDOKUMENTASIKAN sebagai bukti hasil kajian semula pengurusan.

10. PENAMBAHBAIKAN

10.1. AM

UPNM hendaklah menentukan dan memilih peluang untuk penambahbaikan dan melaksanakan sebarang tindakan yang perlu bagi memenuhi keperluan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Perkara ini hendaklah termasuk:

- a. Menambah baik produk dan perkhidmatan bagi memenuhi keperluan serta bagi menangani keperluan dan jangka masa depan;
- b. Membetulkan, mencegah atau mengurangkan kesan yang tidak diingini;
- c. Menambah baik prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti.


10.2. KETIDAKPATUHAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN

10.2.1 Apabila ketakakuran berlaku, termasuk sesuatu yang timbul daripada aduan, UPNM hendaklah :

- a. Bertindak balas terhadap ketakakuran itu dan, jika berkenaan mengambil tindakan untuk mengawal dan membetulkannya dan menguruskan akibatnya;
- b. Menilai keperluan untuk mengambil tindakan menghapuskan penyebabketakakuran, supaya tidak berulang atau berlaku di tempat lain, dengan cara menyemak semula dan menganalisis ketakakuran dan menentukan penyebab ketakakuran serta menentukan jika ketakakuran serupa wujud, atau mungkin boleh berlaku;
- c. Melaksanakan apa-apa tindakan yang diperlukan;
- d. Menyemak semula keberkesanan apa-apa tindakan pembetulan yang diambil;
- e. Mengemas kini risiko dan peluang yang ditentukan semasa perancangan, jika perlu;
- f. Membuat perubahan dalam sistem pengurusan kualiti, jika perlu.

Dokumen Rujukan

| | |
|-----------------|------------------------|
| PK(P). UPNM. 03 | Prosedur Audit Dalaman |
|-----------------|------------------------|

| | | |
|---|-----------------------|--|
|  | MANUAL KUALITI | No. Ruj. Dokumen : MK. UPNM. 01 |
| | | No. Keluaran : 03 |
| | | No. Pindaan : 04 |
| | | Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023 |
| | | Mukasurat : 39/39 |

| | |
|-----------------------|---|
| PK(P). UPNM. 04 | Prosedur Tindakan Pembetulan |
| PK(P). UPNM. 05 | Prosedur Pengurusan Risiko |
| PK(P). UPNM. 07 | Prosedur Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan |
| PK(O). UPNM. PEND. 07 | Prosedur Maklum Balas Pelanggan |

10.3. PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN

UPNM hendaklah sentiasa menambah baik, kesesuaian, kecukupan dan keberkesanan SPK dengan berasaskan sumber-sumber berikut, antaranya:

- i. Dasar Kualiti.
- ii. Objektif Kualiti.
- iii. Laporan Hasil Audit.
- iv. Analisis Data.
- v. Tindakan Pembetulan.
- vi. Pengurusan Risiko.
- vii. Kajian Semula Pengurusan.


Pengurusan Atasan UPNM hendaklah menentukan jika terdapat keperluan atau peluang yang sepatutnya ditangani sebagai sebahagian daripada penambahan berterusan.

Dokumen Rujukan

| | |
|-----------------------|--|
| PK(P). UPNM. 03 | Prosedur Audit Dalaman |
| PK(P). UPNM. 04 | Prosedur Tindakan Pembetulan |
| PK(P). UPNM. 05 | Prosedur Pengurusan Risiko |
| PK(P). UPNM. 06 | Prosedur Kawalan Produk Tidak Memenuhi Spesifikasi |
| PK(P). UPNM. 07 | Prosedur Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan |
| PK(O). UPNM. PEND. 07 | Prosedur Maklum Balas Pelanggan |

11. LAMPIRAN

- 11.1 LAMPIRAN 1** - Carta Organisasi UPNM
- 11.2 LAMPIRAN 2** - Peranan dan Fungsi Fakulti/ Pusat, UPNM
- 11.3 LAMPIRAN 3** - Pemetaan Proses Pengurusan Pengajian Akademik dan Latihan Ketenteraan Umum
- 11.4 LAMPIRAN 4** - Senarai Rujukan Dokumen Terkawal SPK UPNM

| | | |
|---|-----------------------|--|
|  UPNM <small>National Defence University of Malaysia</small> <small>BERKUALITI • BERKUALITI • BERKUALITI</small> | MANUAL KUALITI | No. Ruj. Dokumen : MK. UPNM. 01 |
| | | No. Keluaran : 03 |
| | | No. Pindaan : 04 |
| | | Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023 |
| | | Mukasurat : 40/39 |

DOKUMEN TERKAWAL

| | | |
|--|--|--|
|  UPNM <small>National Defence University of Malaysia</small> <small>UNIVERSITI PERTAMUAN NEGARA</small> | MANUAL KUALITI SEKSYEN I SENARAI KANDUNGAN MANUAL | No. Ruj. Dokumen : MK. UPNM. 01 |
| | | No. Keluaran : 03 |
| | | No. Pindaan : 04 |
| | | Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023 |
| | | Mukasurat : xi |

| NO. SEKSYEN | NO. SUBSEKSYEN | TAJUK | MUKA SURAT |
|----------------------------|-----------------------------|--|------------|
| | | MUKA HADAPAN DAN KELULUSAN | i |
| | | SENARAI EDARAN SALINAN DOKUMEN TERKAWAL | ii |
| | | REKOD PINDAAN | iii |
| I | | SENARAI KANDUNGAN MANUAL | xi |
| II | | SENARAI SINGKATAN | xv |
| III | | TAKRIFAN | xvi |
| 1 | | Pengenalan kepada Manual Kualiti | 1 |
| | 1.1 | PENDAHULUAN | 1 |
| | 1.2 | OBJEKTIF MANUAL KUALITI | 1 |
| | 1.3 | KANDUNGAN MANUAL KUALITI | 1 - 2 |
| | 1.4 | PENYEDIAAN, PENGUATKUASAAN DAN PENGEDARAN | 2 |
| | 1.5 | PELARASAN PINDAAN MANUAL KUALITI | 2 |
| | 1.6 | PENYATAAN KERAHSIAAN | 2 |
| 2 | | MAKLUMAT ORGANISASI | 3 |
| | 2.1 | LATAR BELAKANG UPNM | 3 |
| | 2.2 | VISI UPNM | 3 |
| | 2.3 | MISI UPNM | 3 |
| | 2.4 | DASAR KUALITI UPNM | 3 |
| | 2.5 | CARTA ORGANISASI | 4 |
| | | 2.5.1 Carta Organisasi UPNM | 4 |
| | 2.6 | PERANAN DAN FUNGSI FAKULTI/ PUSAT | 4 |
| | | 2.6.1 Peranan dan Fungsi FPJB di UPNM | 4 |
| | 2.7 | PELANGGAN | 4 |
| 2.8 | PERATURAN DAN UNDANG-UNDANG | 4 - 5 | |
| 2.9 | PIAGAM PELANGGAN | 5 - 6 | |
| 3 | | TAKRIFAN | 6 |
| 4 | | KONTEKS ORGANISASI | 6 |
| | 4.1 | PEMAHAMAN ORGANISASI DAN KONTEKSNYA | 6 - 7 |
| | 4.2 | KEPERLUAN DAN JANGKAAN PIHAK YANG BERKEPENTINGAN | 7 |
| | 4.3 | SKOP PENSIJILAN SPK MS ISO 9001:2015 | 8 |
| 4.3.1 PELAKSANAAN SPK UPNM | | 8 | |

| | | |
|--|--|--|
|  UPNM <small>National Defence University of Malaysia</small> <small>UNIVERSITI PERTAMUAN MELAYU</small> | MANUAL KUALITI SEKSYEN I SENARAI KANDUNGAN MANUAL | No. Ruj. Dokumen : MK. UPNM. 01 |
| | | No. Keluaran : 03 |
| | | No. Pindaan : 04 |
| | | Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023 |
| | | Mukasurat : xii |

| | | | |
|----------|------------|---|---------|
| | | 4.3.2 MAKLUMAT NOMBOR TELEFON DAN FAKS | 8 |
| | 4.4 | KEPERLUAN PENDOKUMENTASIAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI (SPK) | 8 |
| | | 4.4.1 AM | 8 |
| | | 4.4.2 (a) MANUAL KUALITI | 9 - 10 |
| | | (b) KAWALAN DOKUMEN | 10 |
| | | (c) KAWALAN REKOD | 10 - 11 |
| 5 | | KEPIMPINAN DAN TANGGUNGJAWAB PENGURUSAN | 11 |
| | 5.1 | KOMITMEN PENGURUSAN DAN KEPIMPINAN | 11 |
| | | 5.1.1 AM | 11 - 12 |
| | | 5.1.2 FOKUS KEPADA PELANGGAN | 12 |
| | 5.2 | DASAR KUALITI | 13 |
| | | 5.2.1 MEMBANGUNKAN DASAR KUALITI | 13 |
| | | 5.2.2 MENKOMUNIKASIKAN DASAR KUALITI UPNM | 13 |
| | 5.3 | PERANAN, TANGGUNGJAWAB, DAN BIDANG KUASA ORGANISASI | 13 - 14 |
| | | (i) PENGURUS KUALITI (Pgrs K) | 14 |
| 6 | | PERANCANGAN | 15 |
| | 6.1 | TINDAKAN MENYATAKAN ASPEK RISIKO DAN PELUANG | 15 |
| | 6.2 | OBJEKTIF KUALITI UPNM | 16 |
| | 6.3 | PERANCANGAN PERUBAHAN | 17 |
| 7 | | SOKONGAN | 17 |
| | 7.1 | KEPERLUAN SUMBER | 17 |
| | | 7.1.1 AM | 17 |
| | | 7.1.2 SUMBER MANUSIA | 18 |
| | | 7.1.3 PRASARANA (INFRASTRUKTUR) | 18 |
| | | 7.1.4 PERSEKITARAN UNTUK OPERASI PROSES | 18 - 19 |
| | | 7.1.5 SUMBER PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN | 19 |
| | | 7.1.5.1. AM | 19 |
| | | 7.1.5.2. KEBOLEHKESANAN PENGUKURAN | 19 - 20 |
| | | 7.1.6 PENGETAHUAN ORGANISASI | 20 |
| | 7.2 | KOMPETENSI | 20 |
| | 7.3 | KESEDARAN | 21 |
| | 7.4 | KOMUNIKASI | 21 |

| | | |
|--|--|--|
|  UPNM <small>National Defence University of Malaysia</small> <small>UNIVERSITI PERTAMUAN MELAYU</small> | MANUAL KUALITI SEKSYEN I SENARAI KANDUNGAN MANUAL | No. Ruj. Dokumen : MK. UPNM. 01 |
| | | No. Keluaran : 03 |
| | | No. Pindaan : 04 |
| | | Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023 |
| | | Mukasurat : xiii |

| | | | |
|----------|-----|--|-----------|
| | 7.5 | MAKLUMAT DIDOKUMENTASIKAN | 21 |
| | | 7.5.1. AM | 21 |
| | | 7.5.2. MEWUJUDKAN DAN MENGEMAS KINI | 21 |
| | | 7.5.3 KAWALAN MAKLUMAT DIDOKUMENTASIKAN | 22 |
| 8 | | OPERASI PERKHIDMATAN ATAU PRODUK | 23 |
| | 8.1 | PERANCANGAN DAN KAWALAN OPERASI | 23 |
| | 8.2 | KEPERLUAN UNTUK PRODUK ATAU PERKHIDMATAN | 23 |
| | | 8.2.1 KOMUNIKASI DENGAN PELANGGAN | 23 |
| | | 8.2.2 MENENTUKAN KEPERLUAN UNTUK PRODUK DAN PERKHIDMATAN | 23 - 24 |
| | | 8.2.3 KAJIAN SEMULA KEPERLUAN UNTUK PRODUK DAN PERKHIDMATAN | 24 |
| | 8.3 | REKA BENTUK DAN PEMBANGUNAN PRODUK ATAU PERKHIDMATAN | 25 |
| | | 8.3.1 AM | 25 |
| | | 8.3.2 PERANCANGAN REKA BENTUK DAN PEMBANGUNAN | 25 |
| | | 8.3.3 <i>INPUT</i> REKA BENTUK DAN PEMBANGUNAN | 25 - 26 |
| | | 8.3.4 KAWALAN REKA BENTUK DAN PEMBANGUNAN | 26 |
| | | 8.3.5 <i>OUTPUT</i> REKA BENTUK DAN PEMBANGUNAN | 26 |
| | | 8.3.6. PERUBAHAN REKA BENTUK DAN PEMBANGUNAN | 27 |
| | 8.4 | KAWALAN KE ATAS PROSES, PRODUK DAN PERKHIDMATAN YANG DIBEKALKAN OLEH PEMBEKAL LUAR | 27 |
| | | 8.4.1 AM | 27 |
| | | 8.4.2 JENIS DAN TAHAP KAWALAN | 27 - 28 |
| | | 8.4.3 MAKLUMAT UNTUK PENYEDIA LUAR | 28 |
| | 8.5 | PENYEDIAAN PENGELUARAN DAN PERKHIDMATAN | 29 |
| | | 8.5.1 KAWALAN PENYEDIAAN PENGELUARAN DAN PERKHIDMATAN | 29 |
| | | 8.5.2 PENGENALPASTIAN DAN KEBOLEHKESANAN | 31 |
| | | 8.5.3 HARTA KEPUNYAAN PELANGGAN ATAU PENYEDIA LUAR | 31 - 32 |
| | | 8.5.4 PEMULIHARAAN | 32 |

| | | |
|--|--|--|
|  UPNM <small>National Defence University of Malaysia</small> <small>UNIVERSITI PERTAMUAN MELAYU</small> | MANUAL KUALITI SEKSYEN I SENARAI KANDUNGAN MANUAL | No. Ruj. Dokumen : MK. UPNM. 01 |
| | | No. Keluaran : 03 |
| | | No. Pindaan : 04 |
| | | Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023 |
| | | Mukasurat : xiv |

| | | | |
|-----------|------|--|-----------|
| | | 8.5.5 AKTIVITI SELEPAS HANTAR SERAH | 33 |
| | | 8.5.6 KAWALAN PERUBAHAN | 33 |
| | 8.6 | PELEPASAN PRODUK DAN PERKHIDMATAN | 34 |
| | 8.7 | KAWALAN PRODUK ATAU PERKHIDMATAN TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI | 34 |
| 9 | | PENILAIAN PRESTASI | 35 |
| | 9.1 | PEMANTAUAN, PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENILAIAN | 35 |
| | | 9.1.1 AM | 35 |
| | | 9.1.2 KEPUASAN PELANGGAN | 35 |
| | | 9.1.3 ANALISIS DAN PENILAIAN | 36 |
| | 9.2 | AUDIT DALAM | 36 |
| | 9.3 | MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN (MKSP) | 37 |
| | | 9.3.1 AM | 37 |
| | | 9.3.2 <i>INPUT</i> KAJIAN SEMULA PENGURUSAN | 37 - 38 |
| | | 9.3.3 <i>OUTPUT</i> KAJIAN SEMULA PENGURUSAN | 38 |
| 10 | | PENAMBAHBAIKAN | 39 |
| | 10.1 | AM | 39 |
| | 10.2 | KETIDAKPATUHAN DAN TIDAKAN PEMBETULAN | 39 |
| | 10.3 | PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN | 40 |
| 11 | | LAMPIRAN | 40 |
| | 11.1 | LAMPIRAN 1 – Carta Organisasi UPNM | 40 |
| | 11.2 | LAMPIRAN 2 – Peranan dan Fungsi Fakulti/ Pusat, UPNM | 40 |
| | 11.3 | LAMPIRAN 3 – Pemetaan Proses Pengurusan Pengajian Akademik dan Latihan Ketenteraan Umum | 40 |
| | 11.4 | LAMPIRAN 4 – Senarai Rujukan Dokumen Terkawal SPK UPNM | 40 |

| | | |
|---|--|--|
|  | MANUAL KUALITI SEKSYEN II SENARAI SINGKATAN | No. Ruj. Dokumen : MK. UPNM. 01 |
| | | No. Keluaran : 03 |
| | | No. Pindaan : 04 |
| | | Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023 |
| | | Mukasurat : xv |

SENARAI SINGKATAN

Singkatan yang digunakan dalam Manual ini adalah:

| SINGKATAN | BUTIRAN |
|-------------|---|
| ALK | Akademi Latihan Ketenteraan |
| ATMA | Akademi Tentera Malaysia |
| FPJB | Fakulti/ Pusat/ Jabatan/ Bahagian |
| ISO | <i>International Organization for Standardization</i> |
| JPP | Jabatan Pembangunan dan Penyelenggaraan |
| JPPA(F) | Jawatankuasa Pembangunan dan Pengurusan Akademik Fakulti |
| JPPA(U) | Jawatankuasa Pembangunan dan Pengurusan Akademik Universiti |
| KPT | Kementerian Pengajian Tinggi |
| LKU | Latihan Ketenteraan Umum |
| MK | Manual Kualiti |
| MKSP | Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan |
| MS | <i>Malaysian Standard</i> |
| NC | Naib Canselor |
| PK | Prosedur Kualiti |
| P K. | Pegawai Kadet |
| Pgrs K | Pengurus Kualiti |
| PLJR | Semua Pelajar |
| PTj | Pusat Tanggungjawab |
| RPL | Rancangan Pengurusan Latihan |
| SKT | Sasaran Kerja Tahunan |
| SOM | <i>Standard Operating Manual (Manual Operasi Standard)</i> |
| SOP | <i>Standard Operating Procedure (Prosedur Operasi Standard)</i> |
| SPK | Sistem Pengurusan Kualiti |
| Timb Pgrs K | Timbalan Pengurus Kualiti |
| UPNM | Universiti Pertahanan Nasional Malaysia |

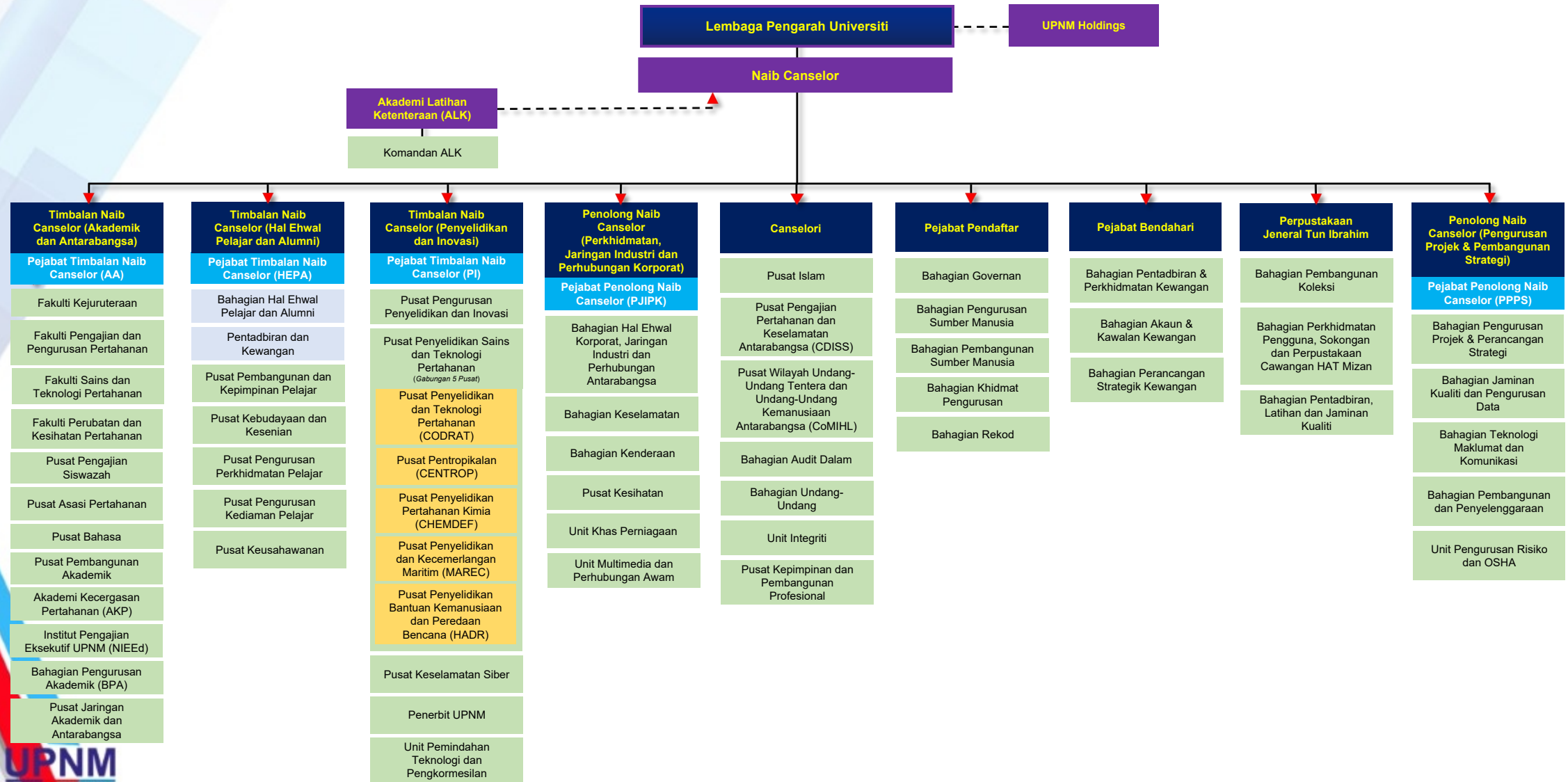
| | | |
|--|--|--|
|  UPNM | MANUAL KUALITI SEKSYEN III TAKRIFAN | No. Ruj. Dokumen : MK. UPNM. 01 |
| | | No. Keluaran : 03 |
| | | No. Pindaan : 04 |
| | | Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023 |
| | | Mukasurat : xvi |

TAKRIFAN

Takrifan yang digunakan dalam Manual ini adalah:

| NAMA | TAKRIFAN |
|---|---|
| Calon | Pelajar Kadet dan Pelajar Awam yang mendaftar mata pelajaran peperiksaan dan menduduki peperiksaan. |
| Dekan | Pegawai yang bertanggungjawab memantau dan mengenal pasti bilangan kursus, pensyarah dan pelajar di bawah jabatannya |
| Graduan | Pelajar yang layak dan disahkan oleh Senat UPNM untuk menerima ijazah setelah tamat pengajian program yang berkenaan. |
| Jawatankuasa Pembangunan dan Pengurusan Akademik | Jawatankuasa yang menilai dan meluluskan program baru/ ubahsuai peringkat awalan di UPNM. Dipengerusikan oleh Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa) dan dianggotai oleh Dekan Fakulti dan Pengarah Pusat-Pusat Kecemerlangan |
| Jawatankuasa Pengurusan Tertinggi (EXCO) | Jawatankuasa yang menilai dan meluluskan program latihan di peringkat universiti. Dipengerusikan oleh NC dan dianggotai oleh TNC (AA), TNC (HEPA), TNC (PI), Komandan ALK, Pendaftar dan Bendahari. |
| Ketua Jabatan | Pegawai yang bertanggungjawab menyelaras dan mengenal pasti bilangan kursus dan pelajar di bawah penyelarasannya. |
| Latihan Ketenteraan Umum | Kursus/ mata pelajaran ketenteraan sama ada teori dan amali yang perlu diambil oleh P KDT sepanjang pengajian di UPNM. |
| Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan | Mesyuarat pada peringkat tertinggi UPNM untuk mengkaji semula keberkesanan dan kesesuaian Sistem Pengurusan Kualiti. Mesyuarat dipengerusikan oleh Naib Canselor/ Pengurus Kualiti, UPNM |
| Pelajar | Penuntut yang belajar di UPNM sama ada Pegawai Kadet atau PALAPES atau Pelajar Awam |
| Penasihat Akademik | Pensyarah yang dilantik oleh Dekan sebagai Penasihat Akademik yang menyokong permohonan penganugerahan |

STRUKTUR ORGANISASI UPNM



PERANAN DAN FUNGSI FAKULTI/ PUSAT

| PEJABAT NAIB CANSOLOR | TIMBALAN NAIB CANSOLOR (AKADEMIK DAN ANTARABANGSA) | TIMBALAN NAIB CANSOLOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI) |
|---|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Sebagai pejabat utama yang membantu memudahkan segala urusan Naib Canselor dalam menjalankan fungsi eksekutif dan pentadbirannya; 2. Membantu Naib Canselor dalam memastikan kualiti yang tinggi, cekap dan efektif dalam bidang tadbir urus, pengauditan dalaman, pembelajaran, penyelidikan, penerbitan, pembangunan staf, kerja perundingan, perkhidmatan, pembangunan prasarana, dan pendidikan berterusan di Universiti; 3. Membantu Naib Canselor dalam memastikan tiap-tiap pusat tanggungjawab bertindak di bawah bidang kuasa yang telah ditetapkan kepadanya berlandaskan Akta, Perlembagaan, Statut-Statut, Kaedah-Kaedah dan Peraturan-Peraturan yang berkuatkuasa; 4. Membantu Naib Canselor memantau pematuhan setiap pelaksanaan dasar, secara cekap dan beramanah; 5. Memastikan pengurusan yang cekap dan berdedikasi sentiasa diutamakan dalam membantu pusat tanggungjawab lain dari pelbagai aspek; 6. Bertanggungjawab menjaga kerahsiaan, integriti dan akauntabiliti maklumat yang berkaitan universiti; 7. Menguruskan dua (2) mesyuarat utama Universiti iaitu Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif Naib Canselor dan Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Universiti. | <p>TIMBALAN NAIB CANSOLOR (AKADEMIK DAN ANTARABANGSA)</p> <p>-Membantu Naib Canselor melaksanakan hal-hal akademik demi mencapai kecemerlangan Universiti Pertahanan Nasional Malaysia (UPNM) dan sebahagian peranan tersebut ialah seperti senarai di bawah.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menyelia pelaksanaan program akademik Universiti termasuk:- <ul style="list-style-type: none"> • Kualiti program akademik – menepati piawaian MQF (<i>Malaysia Qualification Framework</i>) dan badan-badan Profesional berkaitan • Kelulusan program-program akademik dari Kementerian Pengajian Tinggi dan Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia • Semakan Kurikulum secara berkala • Akreditasi/pengiktirafan tempatan – <i>Code of Practice Programme Accreditation (COPPA), MQA</i> • Audit program akademik • <i>Code of Practice Institutional Audit (COPIA)</i> • Badan Profesional seperti <i>Engineering Accreditation Council (EAC)</i> • Persetaraan dan D-Setara (<i>Discipline-Based Rating System</i>) • Penambahbaikan program-program akademik dengan mengambil pandangan <i>stake-holder</i> 2. Menentukan Halatuju Akademik dan Antarabangsa Universiti. 3. Menyelia dan memantau hal yang berkaitan staf akademik seperti: <ul style="list-style-type: none"> • cuti belajar staf akademik • pemilihan jawatan akademik | <p>TIMBALAN NAIB CANSOLOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI)</p> <p>Pusat Pembangunan Pelajar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Merangka dan menyelaraskan dasar, strategi, pelan pelaksanaan serta pemantauan pembangunan keusahawanan pelajar; • Membudaya dan menggerakkan aktiviti keusahawanan pelajar melalui program yang berimpak tinggi; • Mengenalpasti dan membangunkan kemahiran keusahawanan pelajar melalui aktiviti dalaman dan jemputan luar; dan • Menjadi pusat rujukan utama berkaitan keusahawanan pelajar di UPNM. <p>Unit Pentadbiran dan Perkhidmatan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Merancang pengurusan sumber manusia Bahagian HEPA dari segi latihan dan kebajikan staf; • Menyelaraskan semua unit di BHEPA; • Merancang dan mengurus sistem kewangan dan perbelanjaan BHEPA; dan • Membantu mengurus pembangunan sahiah pelajar. <p>Unit Kaunseling dan Kerjaya</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bertanggungjawab menyediakan perkhidmatan psikologikal dan kaunseling kepada pelajar dan kakitangan universiti; • Menyediakan perkhidmatan kaunseling yang tersusun dan terlatih untuk pelajar dan kakitangan; • Merancang dan melaksanakan program-program bimbingan dalam membantu meningkatkan pencapaian akademik mahasiswa; • Meningkatkan nilai diri golongan pelajar melalui kaedah tambah nilai dan potensi pelajar melalui soft skill dan hard skill; • Membangunkan tahap SQ, IQ dan EQ ke tahap yang lebih baik di kalangan pelajar; dan • Menyediakan para graduan yang mampu bersaing di pasaran pekerjaan yang global. <p>Unit Seni Budaya</p> <ul style="list-style-type: none"> • Merangka, merancang serta mengurus aktiviti-aktiviti berbentuk kebudayaan dan kesenian di peringkat universiti dalam usaha untuk menggiatkan dan memperkembangkan seni budaya di kalangan pelajar UPNM; • Memberi khidmat nasihat, latihan dan pendedahan kepada pelajar dalam pengurusan acara berbentuk kebudayaan dan kesenian; • Menyelia program-program kebudayaan yang dianjurkan oleh pelajar; dan • Menyelaraskan aktiviti kelab-kelab kebudayaan pelajar UPNM. |

| | | |
|---|--|--|
| <p>BAHAGIAN AUDIT DALAM</p> <ul style="list-style-type: none"> • Audit Dalam merupakan satu fungsi bebas yang memeriksa, mengkaji, menganalisa, menyiasat, menilai keberkesanan, kecekapan dan ekonomiknya sesuatu aktiviti serta memberi kepastian secara objektif untuk menambah nilai dan meningkatkan tahap operasi universiti. Audit Dalam membantu universiti mencapai matlamatnya melalui pendekatan yang sistematik dan berdisiplin dengan menilai keberkesanan kawalan kearah proses tadbir urus yang baik; • Audit Dalam berperanan memberi khidmat perundingan dan nasihat kepada universiti secara professional terhadap kesempurnaan, kebolehpercayaan serta keberkesanan sistem kawalan dalaman untuk memastikan peraturan dan prosedur yang bersesuaian adalah mencukupi; • Audit Dalam melaksanakan peranan sebagai urus setia bagi Jawatankuasa audit universiti dan juga sebagai ahli Jawatankuasa-jawatankuasa yang dibenarkan di bawah pekeliling/peraturan yang ditetapkan; • Audit Dalam juga berperanan menjalankan siasatan yang diarahkan oleh Ketua Eksekutif berkaitan aduan/siasatan khas. <p>Tanggungjawab</p> | <ol style="list-style-type: none"> 4. Menyelia dan memantau pengurusan pengambilan pelajar dan juga memantau pelaksanaan kemahiran insaniah pelajar melalui My3S (<i>Malaysian Soft Skills Scale</i>). 5. Menyelia dan memantau pengurusan peperiksaan dan keputusan peperiksaan setiap semester (Sarjana Muda, Master dan PhD). 6. Mengadakan lawatan ke Fakulti / Pusat sebagai persediaan untuk lawatan MQA dan EAC. Fakulti / Pusat yang terlibat ialah : <ul style="list-style-type: none"> • Fakulti Kejuruteraan • Fakulti Sains dan Teknologi Pertahanan • Pusat Asasi Pertahanan • Fakulti Perubatan dan Kesihatan Pertahanan • Fakulti Pengurusan dan Pengajian Pertahanan 7. Mewujudkan dan memantau Jawatankuasa Kod Etika Akademik. 8. Mempengerusikan Mesyuarat <i>Curriculum Review</i> di peringkat TNC. 9. Mesyuarat Jawatankuasa Pemilih Akademik (Prof. Madya. ke bawah (AUKU & Mesyuarat LPU)). 10. Mempengerusikan Mesyuarat Jawatankuasa Pemilih dan Kenaikan Pangkat Kumpulan Pengurusan dan Profesional Gred 41 – 52 (Bukan Akademik). – (Mesyuarat LPU, 9 Okt. 2012). 11. Mengadakan mesyuarat dan perjumpaan berkaitan hal-hal Akademik dan Pentadbiran bersama: <ul style="list-style-type: none"> • Profesor-profesor • Semua Pegawai Tadbir UPNM • Pensyarah-pensyarah Antarabangsa | <p>Unit Kokurikulum</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mengurus dan menyelaras untuk aktiviti kokurikulum berkredit dan kokurikulum tidak berkredit; • Memantau dan memastikan aktiviti yang dirancang selari dengan kehendak Akta Universiti; • Memberi bimbingan kepada pelajar berkaitan pengendalian program/ acara; dan • Memastikan pelajar mendapat nilai tambah sebanyak mungkin bagi setiap penyertaan dalam mana-mana program atau aktiviti yang dianjurkan oleh universiti mahupun dari pihak luar. <p>Unit Multimedia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Merancang dan mengurus keperluan infrastruktur berkaitan ICT di BHEPA; • Bertanggungjawab sebagai webmaster bagi Bahagian HEPA untuk mengemaskini kandungan laman web HEPA; • Merekabentuk kerja seni (artwork) untuk tujuan publisiti dan hebahan bagi program-program anjuran HEPA seperti banner, bunting, poster dan sebagainya; dan • Menerbit, menghasil dan menyelaras hal-hal berkaitan penerbitan bahan audio visual seperti persembahan multimedia, montaj dan video. <p>Unit Pengurusan Asrama</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mengurus hal-hal berkaitan penginapan pelajar di asrama seperti pendaftaran keluar masuk, penyediaan kemudahan asas dan kebajikan pelajar di kolej kediaman; • Menjalankan aktiviti/program yang dapat meningkatkan pembangunan sahsiah pelajar dan kecemerlangan akademik; dan • Memastikan keselamatan pelajar terjamin dari sebarang ancaman atau gangguan yang tidak diingini. |
|---|--|--|

Mengkaji dan memberi nasihat/pendapat terhadap kebolehppercayaan kawalan dalaman organisasi dan keberkesanan semua sistem termasuk ICT;

- Mengkaji dan melaporkan tahap pematuhan kepada dasar, undang-undang, peraturan dan arahan yang berkuat kuasa, obligasi kontrak dan praktis semasa yang baik;
- Mengkaji program/aktiviti organisasi bagi memastikan ia telah diuruskan secara berhemat, cekap dan berkesan.
- Memastikan fungsi perancangan, penyeliaan, arahan dan pengawalan berdasarkan dasar, arahan dan peraturan pengurusan telah dilaksanakan dengan berkesan sejajar dengan objektif dan amalan pengurusan yang baik;
- Memastikan sistem laporan dan peraturan kewangan dan perakaunan adalah mencukupi dan boleh dipercayai;
- Mengkaji cara yang sesuai untuk melindungi aset dan mengesahkan kewujudan aset tersebut;
- Melaporkan kepada pihak pengurusan mengenai sesiapa yang sepatutnya mengambil tindakan di atas sesuatu teguran audit;
- Menilai semula rancangan dan tindakan yang telah diambil selaras dengan teguran audit mengenainya;
- Membuat siasatan apabila diperlukan; dan
- Mengemukakan laporan setiap suku tahun kepada Jawatankuasa Audit yang meliputi perkara berikut:
 - Tindakan susulan yang telah diambil di atas penemuan audit yang penting;
 - Peningkatan keberkesanan dan kelicinan operasi, hasil daripada tindakan audit;
 - Penyelarasan audit dalam dan audit luar untuk mengelakkan pertindihan; dan
 - Perancangan kerja audit.

PEJABAT PENOLONG NAIB CANSOLOR (JIPK)

i. Unit Perhubungan Awam Dan Antarabangsa

- Menguruskan perkara-perkara mengenai urusan media, publisiti dan penerbitan yang merangkumi:
 - Mengurus hal ehwal berkaitan media bagi aktiviti UPNM.
 - Mengurus penerbitan Akhbar.
 - Mengurus kemaskini Laman Web.
 - Mengurus Press Release.
 - Mengurus Sidang Media.
 - Mengurus Liputan Media.
 - Mengurus Pengiklanan.
 - Penulisan berita kepada Majalah Bitara KPT.
 - Penulisan berita kepada Majalah Prospek KPT.
 - Mengurus cenderahati berupa barangan promosi untuk pelawat di booth pameran/promosi universiti.
 - Mengurus program kualiti.
- Menguruskan perkara-perkara mengenai perhubungan antarabangsa universiti yang merangkumi:
 - Mengurus penggubalan Strategic Alliances / Partnerships dengan institusi-institusi luar negara.
 - Mengurus aktiviti majlis MoU / MoA.
 - Mengurus pengambilan Pensyarah / Pegawai Kadet dari luar negara.
 - Mengurus program promosi luar negara.
 - Mengurus pelawat luar negara.
 - Mengurus program kualiti.

ii. Bahagian Kepimpinan, Korporat dan Perhubungan Antarabangsa

- Bertanggungjawab mengurus dan mentadbir universiti berkaitan dengan urusan dalam negara dan antarabangsa.
- Bertanggungjawab memastikan hala tuju (Pelan Strategik) dan KPIs universiti adalah tepat dan menempati piawaian yang ditetapkan oleh Kementerian Pengajian Tinggi.
- Bertanggungjawab mengurus dan melancarkan urusan rasmi universiti.

PUSAT TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI (PTMK)

Seksyen Helpdesk dan Aset

1. Memberi sokongan kepada pengguna mengenai hal berkaitan ICT
2. Mengendalikan perkhidmatan Help Desk dan memberikan first level support kepada pelanggan Universiti.
3. Mengurus rekod inventori/aset dan penyelenggaraan semua peralatan ICT bagi rujukan untuk pengurusan penyelenggaraan dan pembaikan
4. Memantau dan memastikan semua aduan yang dibuat kepada Help Desk adalah mengikut polisi dan prosedur sehingga penyelesaian masalah
5. Memantau status pembaikan seperti peralatan ICT dengan pembekal, pepijat perisian dan sebagainya
6. Menyediakan maklumbalas dan menyemak status aduan dengan pengguna
7. Merancang dan mengkaji kesesuaian sistem Help Desk dari semasa ke semasa.
8. Melanjutkan masalah kepada 2nd level support.

Seksyen Pentadbiran

1. Pengurusan dan pentadbiran pejabat
 - Sistem Fail
 - Surat
 - Pekeliling
 - Cuti
2. Kewangan
 - Bajet Kewangan
 - Bajet Perjawatan
3. Pengurusan Sumber Manusia
 - Latihan
 - Disiplin/Tatatertib
4. Penilaian prestasi staf
5. Penempatan dan susun atur kedudukan staf
6. Pengisytiharan harta
7. Urus setia mesyuarat/ bengkel/ seminar/ kursus
8. Keselamatan pejabat
9. Laporan tahunan
10. Perbekalan pejabat

| | | |
|---|--|---|
| <p><u>AKADEMI KECERGASAN PERTAHANAN (AKP)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Menawarkan kursus sains sukan kepada pelajar UPNM dari segi akademik seperti Diploma Ketangkasan Pertahanan DAB bagi Kursus Ijazah sebagai nilai tambah pada kurikulum sedia ada. Menawarkan Program Pensijilan dalam bidang Sains Kejurulatihan untuk jurulatih jasmani atau sukan Angkatan Tentera Malaysia (ATM), Agensi Beruniform dan Pelbagai Agensi lain. Menyediakan khidmat kepakaran dalam bidang Sains Sukan, Kejurulatihan, Senaman dan Kecergasan kepada pelajar dan staf UPNM serta ATM. Menjalankan penyelidikan dalam bidang Sains Sukan dan Kejurulatihan di UPNM dan ATM Menjalankan program Kolaborasi dengan institusi atau Agensi lain dalam bidang berkaitan | <ul style="list-style-type: none"> Bertanggungjawab memastikan kelancaran urusan protokol universiti. Bertanggungjawab memperkenalkan universiti sebagai sebuah IPTA ulung yang berteraskan akademik dan ketenteraan di peringkat kebangsaan dan juga antarabangsa. Bertanggungjawab mengurus lawatan rasmi dalam negara dan luar negara. Bertanggungjawab mengurus dan mengawal dokumentasi berkaitan hal-hal pentadbiran universiti dan hal-hal penerbitan universiti seperti Laporan Universiti, Diari, Buletin, Laman Web dan lain-lain. <p>iii. <u>Perkhidmatan Sokongan</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Menguruskan perkara-perkara mengenai urusan pentadbiran yang merangkumi: <ul style="list-style-type: none"> Mengurus pentadbiran Bahagian Kepimpinan, Korporat dan Perhubungan Antarabangsa. Mengurus hal ehwal staf Bahagian Kepimpinan, Korporat dan Perhubungan Antarabangsa. Mengurus pelawat dalam negara. Mengurus penggunaan permis universiti. Mengurus cenderahati pelawat dan tetamu kenamaan dalam negara. Mengurus khidmat nasihat protokol dan mengurus majlis. Membantu pelaksanaan urusan rasmi universiti. Mengurus program kualiti. | <p><u>Seksyen Pengurusan Rangkaian</u></p> <ol style="list-style-type: none"> Menyediakan khidmat nasihat serta sokongan teknikal untuk pengguna yang ingin menggunakan peralatan persendirian (BYOD) bagi tujuan pengajaran, pembelajaran dan penyelidikan di dalam persekitaran Universiti. Menyediakan kemudahan rangkaian ke seluruh kampus iaitu setiap kakitangan UPNM mendapat satu talian data. Memastikan perkhidmatan aplikasi intranet dan internet sentiasa beroperasi dengan baik. Menyediakan khidmat nasihat rangkaian dan keselamatan. Meningkatkan kapasiti laluan internet berpandukan jalur lebar kepada setiap pengguna. Meningkatkan keupayaan rangkaian bagi menyokong operasi Universiti. Menyediakan perkhidmatan rangkaian serta menyelesaikan aduan daripada pengguna. Skop perkhidmatan merangkumi Perancangan, Pelaksanaan, Pengurusan, Penyelarasan, Pemantauan, Penambahbaikan dan Perundingan untuk Perkhidmatan Rangkaian UPNMNet Menyediakan capaian ke Rangkaian MYREN dan 1Gov*Net Menyediakan capaian oleh pengguna di luar kampus ke rangkaian UPNMNet secara selamat melalui penggunaan VPN (Virtual Private Network) Menyediakan dan mengurus keperluan rangkaian secara berwayar (wired) dan rangkaian tanpa wayar (wireless) untuk menyokong aktiviti UPNM Menyediakan khidmat nasihat dari segi keperluan rangkaian di lokasi dan penyediaan spesifikasi keperluan untuk proses perolehan Menyelaras kerja dan projek berkaitan rangkaian dengan FPJB lain di UPNM. Menyediakan perkhidmatan sokongan teknikal kepada pengguna mengenai kemudahan rangkaian dan komunikasi Menyediakan perkhidmatan pembaikan dan penyelenggaraan peralatan rangkaian Menyediakan dan memantau polisi dan garis panduan penggunaan kemudahan serta pemasangan rangkaian Mengkaji, menganalisis keperluan, menyelaras dan mengawalselia sistem rangkaian dan Internet luar kampus dan asrama kediaman. Menyebarkan maklumat sekiranya terdapat ancaman yang boleh menyebabkan gangguan terhadap keselamatan ICT dan pengoperasian serta pembelajaran di UPNM. Melihat, mengkaji serta menyesuaikan perkembangan teknologi terkini, trend semasa dan gajet terbaru yang boleh digunakan di UPNM dalam menyokong operasi Universiti. |
| <p><u>PUSAT PENGURUSAN PENYELIDIKAN DAN INOVASI (PPPI)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Pentadbiran & Kewangan Penyelidikan Pengurusan Geran Penyelidikan Pemantauan Penelidikan Pengurusan Harta Intelek & Prakomersialan Teknologi Hijau | <p>iv. <u>Unit Korporat</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Menguruskan perkara-perkara mengenai aktiviti korporat yang merangkumi: <ul style="list-style-type: none"> Mengurus penggubalan Pelan Strategik Universiti. Mengurus pengurusan / perhubungan stakeholders. Mengurus perhubungan korporat. Merancang, membangun dan mengurus Pembangunan Perniagaan Universiti. | <p><u>Seksyen Perkhidmatan ICT dan Bantuan Pengguna</u> Peralatan / Perkakasan Komputer</p> <ul style="list-style-type: none"> Menyediakan kemudahan ICT untuk menyokong aktiviti pentadbiran, pengajaran & pembelajaran, penyelidikan & sebagainya. Pemberian komputer/notebook kepada setiap staf (Pemberian komputer akan diberi mengikut keutamaan skop kerja agar pengagihan dapat dioptimumkan mengikut keperluan & sumber yang ada). |
| <p><u>TIMBALAN NAIB CANSOLOR (PENYELIDIKAN DAN INOVASI)</u></p> <p>Untuk menjalankan aktiviti Penyelidikan dan Inovasi yang Strategik dan Berimpak Tinggi dalam bidang pertahanan dan keselamatan</p> <ul style="list-style-type: none"> Pentadbiran dan Kewangan Penyelidikan Pengurusan Geran Penyelidikan Pemantauan Penyelidikan Pengurusan Harta Intelek dan Prakomersialan Teknologi Hijau | | <p>Khidmat Sokongan Teknikal</p> <ul style="list-style-type: none"> Menyediakan perkhidmatan bantuan teknikal kepada pengguna kemudahan ICT Menyediakan perkhidmatan pembaikan dan penyelenggaraan peralatan ICT Menyediakan khidmat nasihat berkaitan kesesuaian penggunaan peralatan ICT Menyediakan keperluan peralatan dan perisian mengikut piawai yang telah ditetapkan Menyediakan dan memantau polisi dan garis panduan penggunaan kemudahan peralatan ICT Menyimpan rekod pengguna peralatan komputer Memberikan maklumbalas maklumat terkini pengguna dan peralatan yang dibawah kawalan Melakukan lawatan di tempat permasalahan berlaku dan menyelesaikan masalah |

JABATAN PENDAFTAR

1.Mengurus Perlantikan,Pengambilan Saraan, Kemajuan kerjaya dan Disiplin staf berpandukan Perintah Am, Pekeliling-Pekeliling, Surat-Surat Pekeliling serta lain-lain Arahan Kerajaan.

2.Merancang pelunjuran pelajar selaras dengan perancangan akademik dan dasar-dasar universiti; serta keperluan sistem peperiksaan dan penilaian akademik.

3.Melaksanakan program pengurusan kualiti dan produktiviti yang berterusan bagi mewujudkan budaya kerja berkualiti di kalangan staf, selaras dengan Pekeliling-pekelling Kemajuan Pentadbiran Awam.

4.Memastikan urusan pentadbiran dan operasi universiti dilaksanakan mengikut prosedur dan tadbir urus yang baik.

5.Memastikan dasar dan prosedur keselamatan dan perlindungan universiti dikendali secara terancang, sistematik, cekap dan berkesan.

1. Sumber Manusia

- Permohonan Pengukuhan Perjawatan dan Penyusunan Semula Organisasi
- Kaedah Pengambilan dan Pelantikan
- Penempatan dan Pertukaran Staf

2. Perkhidmatan

- Kaedah Pengesanan dalam Perkhidmatan
- Pengurusan Kenaikan Pangkat (Akademik dan Bukan Akademik)
- Pengurusan Peminjaman daripada Agensi Luar
- Pemberian Taraf Berpencen

JABATAN BENDAHARI

- Memastikan pengurusan kewangan Universiti dilaksanakan dengan cekap, teratur dan mematuhi peraturan dan pekelling yang ditetapkan.
- Bertanggungjawab memberikan perkhidmatan kewangan kepada pihak-pihak yang berkepentingan.
- Menyediakan maklumat kewangan dengan tepat, cepat dan relevan kepada pelanggan.
- Bertanggungjawab untuk memastikan kedudukan kewangan Universiti sentiasa terkawal seperti mana sasaran yang ditetapkan.

- Mengurus berkaitan Risk Management.
- Mengurus penerbitan video korporat UPNM.
- Mengurus penerbitan video promosi UPNM.
- Mengurus program kualiti.

v. Unit Kreatif

- Menguruskan perkara-perkara mengenai penerbitan yang merangkumi:
 - Mengurus cenderunghati berupa bahan bercetak seperti diari, kad jemputan, kad dan sampul duit raya, kalender dan *planner*.
 - Mengurus penerbitan Diari, Kalendar dan Planner.
 - Mengurus penerbitan Takwim.
 - Mengurus penerbitan Prospektus.
 - Mengurus penerbitan Laporan Tahunan.
 - Perkhidmatan jurufoto dan arkid gambar.
 - Perkhidmatan audio dan video.
 - Perkhidmatan menyediakan banner / bunting / signboard dan sebagainya.
 - Mengurus program kualiti.

vi. Unit Jaringan Industri

- Menguruskan hal ehwal industri dan korporat di antara Universiti Pertahanan Nasional Malaysia dan Industri yang merangkumi:
 - Mengurus isu-isu berkenaan dengan perhubungan UPNM dengan latihan industri pelajar.
 - Menguruskan isu-isu berkenaan dengan keusahawanan di antara UPNM dengan industri bagi penglibatan para tenaga akademik dan termasuk pelajar.
 - Mengurus isu-isu berkenaan dengan program sangkutan tenaga pengajar dengan industri.
 - Meningkatkan keupayaan dan kemampuan pelajar UPNM bagi menghadapi persekitaran industri sebenar.
 - Mewujudkan dan mengukuhkan jalinan industri

- Melaporkan kepada Help Desk status pembaikan dan penyelenggaraan yang dilakukan.

Khidmat Pelanggan

- Menjadi Point of Contact di antara pengguna dengan PTMK supaya semua permintaan dapat diaturkan dengan sempurna
- Memproses, merekod dan menganalisa permohonan dari pengguna
- Memantau, memberi maklumbalas dan membuat susulan ke atas setiap permohonan
- Memastikan polisi dan prosedur perkhidmatan dan perolehan ICT Universiti disediakan dan dikemaskini untuk rujukan semua pihak (berkenaan sahaja)
- Memastikan semua dokumentasi sistem (hardcopy & softcopy) disediakan dan dikemaskini untuk rujukan semua pihak (berkenaan sahaja)

Pusat Data yang merupakan lokasi penempatan aset yang paling penting untuk perkakasan ICT dan aplikasi untuk memastikan sumber tersebut mempunyai keboleh percayaan dari segi ketersediaan, keselamatan, kapasiti dan kesinambungan perkhidmatan untuk menyokong urusan dalam talian UPNM.

Skop perkhidmatan merangkumi Perancangan, Perlaksanaan, Pengurusan, Penyelarasan, Pemantauan, Penambahbaikan dan Perundingan untuk Perkhidmatan Pusat Data dan Perkhidmatan Pangkalan Data.

Pengurusan Pangkalan Data

- Menyediakan pangkalan data, mengurus, memantau dan menambahbaik dari segi keselamatan, kapasiti, backup & recovery dan replikasi pangkalan data
- Bertanggungjawab terhadap kesemua server dan pangkalan data yang berada di bawah jagaan Pusat Teknologi Maklumat & Komunikasi.
- Merupakan tulang belakang kepada sistem aplikasi universiti kerana ianya menyokong sepenuhnya sebarang sistem yang dibangunkan bagi memastikan perjalanan aktiviti-aktiviti operasi setiap jabatan atau pusat beroperasi dengan baik dan lancar.
- Menyedia, mengurus, mengoperasi dan memantau pengoperasian perkhidmatan laman web bagi FPJB/Bahagian/Jabatan secara Web Hosting
- Menyelia dan melaksanakan prosedur operasi Pusat Data bagi memastikan operasi Pusat Data adalah jelas, dipatuhi dan di laksana dengan lancar
- Merancang, mengkaji dan membuat analisa keperluan pengguna dari segi pengurusan pangkalan data secara berpusat universiti
- Menyediakan perkhidmatan forensik analisis log atas keperluan universiti.
- Menyediakan dan menyeragamkan perkhidmatan plan pemulihan bencana bagi setiap pelayan yang dipertanggungjawabkan.

Keselamatan ICT

- Menyelaraskan dan mengurus ciri-ciri keselamatan asas
- Menyediakan Pengurusan Alamat IP (Internet Protocol) untuk keperluan peralatan dan perkakasan di dalam rangkaian
- Menyediakan perkhidmatan email khas dan kumpulan bagi penggunaan tertentu pada suatu masa yang ditetapkan
- Menyediakan ruang dan menguruskan perkhidmatan hosting bagi server, peralatan keselamatan, komunikasi, aplikasi dan integrasi rangkaian mengikut spesifikasi yang ditetapkan secara Server Hosting

- Mewujudkan peraturan-peraturan kewangan yang komprehensif dan berkesan.

i. Bahagian Akaun

- Menyediakan Nota Jemaah Menteri (NJM) dan Laporan Ringkasan Kedudukan Kewangan dan Prestasi (LRKKP) untuk dikemukakan kepada Kementerian Pendidikan Tinggi (KPT) tidak lewat daripada 10 Januari setiap tahun.
- Menyediakan Penyata Kewangan UPNM yang lengkap untuk dikemukakan kepada Jabatan Audit Negara selewat-lewatnya pada 30 April setiap tahun.
- Memastikan semua pelarasan Penyata Bank disediakan sebelum/ pada 10hb bulan berikutnya.
- Memastikan semua manual jurnal dipost ke dalam sistem selewatnya 5hb setiap bulan

ii. Bahagian Terimaan Dan Akaun Pelajar

- Resit rasmi bagi bayaran tunai, cek dan wang pos akan dikeluarkan pada masa penerimaan di Kaunter Bahagian Terimaan.
- Resit rasmi bagi dana pindahan akan disediakan secepat mungkin setelah dana pindahan diterima masuk ke akaun universiti dan dokumen sokongan disahkan lengkap.
- Bil tuntutan (invois) pelbagai disediakan dalam masa 7 hari bekerja daripada tarikh permohonan diterima dengan lengkap.
- Bil tuntutan (invois) yuran pengajian pelajar disediakan dalam masa 14 hari sebelum pelajar mendaftar diri bagi semester baharu.
- Bil tuntutan (invois) penaja disediakan dalam masa 14 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima dengan lengkap.

dalam pelbagai bidang termasuk bidang pertahanan.

- Membantu pelajar dan tenaga pengajar menimba ilmu dan menambah baik ilmu pengetahuan merangkumi perolehan pengalaman, pendedahan kepada amalan sebenar industri, mengaplikasikan pengetahuan dalam pengajaran dan pembelajaran.
- Memastikan pihak industri bekerjasama dengan universiti dalam melahirkan pelajar yang berkebolehan pasaran dan tenaga pengajar yang intelektual termasuk pembangunan peribadi yang mampan, berketerampilan dan berkepimpinan.

vii. Unit Pengurusan Kewangan

- Menguruskan perkara-perkara mengenai urusan kewangan merangkumi:
 - Menyelaras aktiviti syarikat universiti iaitu UPNM Business Centre Sdn. Bhd. dan berfungsi sebagai perhubung antara pihak syarikat dengan pihak universiti.
 - Membantu universiti dalam penajaan pendapatan melalui aktiviti perniagaan syarikat universiti.
 - Mengurus cenderahati universiti termasuk mengenalpasti keperluan cenderahati, membuat perancangan dan perolehan, mengawalselia pengeluaran, penyimpanan, merekod dan mengemaskini stok cenderahati.

- Memberi khidmat nasihat dan sokongan teknikal yang berkaitan dengan komputer pelayan
- Memastikan operasi dan fasiliti Pusat Data beroperasi dengan lancar 24 x 7 dan 365 hari
- Menilai dan mencadangkan pengurangan risiko berlakunya insiden dan kebergantungan kepada pihak ketiga untuk memantapkan lagi infrastruktur keselamatan ICT di UPNM.
- Memastikan pengendalian insiden mengikut Prosedur Pengendalian Insiden seperti yang terkandung dalam Dasar ICT UPNM dan Dasar Keselamatan ICT UPNM dan piawaian semasa yang telah ditetapkan.
- Bertanggungjawab menyebarkan makluman sekiranya terdapat ancaman yang boleh menyebabkan gangguan terhadap keselamatan ICT dan pengoperasian serta pembelajaran di UPNM.
- Merancang dan menilai faktor kebarangkalian berlaku bencana terhadap pusat data untuk menghindari faktor yang boleh dikawal daripada berlakunya bencana.
- Merancang, mengkaji dan membuat analisis keperluan pengguna dari segi pemulihan bencana dan melaksanakan perancangan pemulihan bencana bagi memastikan operasi sistem-sistem berjalan dengan gangguan yang minima.
- Menyediakan ruang storan, mengurus, memantau dan menambahbaik dari segi keselamatan, kapasiti dan kesinambungan storan
- Menyediakan dan mengemas kini dokumentasi serta menjalankan audit inventori perkakasan di Pusat Data untuk rujukan penambahbaikan.
- Menyediakan dan Mengurus Penyelesaian Anti-Spam
- Menyediakan kemudahan email rasmi staf yang melibatkan penerimaan dan meluluskan permohonan, penyediaan dan pelupusan akaun, konfigurasi emel, menangani aduan pengguna, penambahan quota, pengemaskinian tarikh luput emel dan proses reset password.
- Melaksanakan audit pada Pelayan dan Aplikasi berdasarkan insiden dan permohonan
- Melaksanakan pembersihan Malware pada perkakasan
- Menyediakan perkhidmatan pelayan fizikal & maya bagi kegunaan pengurusan dan P&P
- Melakukan program kesedaran dan perlaksanaan polisi Keselamatan ICT
- Menyediakan Latihan Perkongsian Maklumat berkaitan Keselamatan ICT, Amalan Terbaik dan Etika penggunaan Sumber ICT
- Memastikan kesinambungan perkhidmatan operasi pusat data untuk menyokong kelancaran operasi pentadbiran dan pembelajaran di UPNM.
- Menguruskan kesinambungan penyelenggaraan dan pengoperasian sistem pengawasan CCTV di dalam kampus.

Seksyen Pengurusan Dokumen ICT dan Multimedia

Bertanggungjawab dalam merancang, melaksana, memantau dan menyelenggara berkaitan pematuhan dasar-dasar ICT UPNM kepada pelajar, staf dan pihak ketiga disamping meyelaraskan kerja-kerja berkaitan audit *Information Security Management System* (ISMS). Unit ini juga dipertanggungjawabkan dalam menjalankan *Risk Assessment* (RA), *Risk Treatment Plan* (RTP),

- Surat peringatan kepada pelajar dikeluarkan pada minggu ke 5 semester pengajian.
 - Surat kuasa memungut hasil dan buku resit sementara kew38 disediakan dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima dengan lengkap.
- iii. **Bahagian Bajet**
- Menyediakan belanjawan mengurus dan pembangunan yang lengkap mengikut jadual yang telah ditetapkan oleh kerajaan.
- iv. **Bahagian Perolehan**
- Pendaftaran pembekal dalam tempoh 2 minggu.
 - Memastikan Pesanan Tempatan (LO) / Inden dapat dikeluarkan dalam tempoh 7 hari bekerja selepas menerima permohonan pembelian yang lengkap.
 - Memastikan surat tawaran bagi perolehan bekalan/perkhidmatan dapat dikeluarkan dalam masa 7 hari selepas diluluskan oleh jawatankuasa yang berkenaan.
- v. **Bahagian Pembayaran**
- Menguruskan pembayaran kepada staf/ pembekal dalam tempoh 14 hari dengan syarat dokumen yang diterima lengkap.
 - Pembayaran pendahuluan staf dalam tempoh 7 hari bekerja daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.
- vi. **Bahagian Aset**
- Memastikan aset alih universiti diuruskan dengan cekap, teratur dan sistematik mengikut pekeliling yang sedang berkuat kuasa.
- vii. **Bahagian Gaji dan Akaun Staf**

JABATAN PEMBANGUNAN DAN PENYELENGGARAAN

Berperanan sebagai satu jabatan yang komited untuk mempertingkatkan kualiti perkhidmatan pengurusan projek dan penyelenggaraan fasiliti bagi memenuhi keperluan pelanggan dengan mengamalkan sistem penghantaran penyelenggaraan fasiliti Universiti yang berkualiti. Ini berdasarkan konsep Pengurusan Aset Komprehensif agar semua kemudahan dan fasiliti untuk pengajaran dan pembelajaran dapat digunakan dan berfungsi dengan efektif dan efisien. Selain dari itu ianya juga berusaha untuk mempertingkatkan mutu kerja selaras dengan pengurusan jaminan kualiti MS ISO 9000:2001 di samping mempertingkatkan keberkesanannya dengan nilai-nilai murni dan etika profesional

Insident Respond Handling (IRH) dan Pelan Pemulihan Bencana berdasarkan prosedur-prosedur yang telah digariskan.

Pengurusan Dokumen ICT

- Memastikan semakan pematuhan dilaksanakan sepanjang tahun terhadap polisi, dasar dan peraturan dengan cekap, telus dan berkesan.
- Menyampaikan maklumat-maklumat terkini yang tepat dan lengkap selaras dengan perubahan dasar atau polisi Kerajaan, UPM dan agensi-agensi yang berkaitan.
- Memastikan segala teguran atau ketidakpatuhan daripada Laporan Audit Dalam dan Luar diambil tindakan oleh pihak-pihak yang terlibat.
- Menjadi tenaga penggerak kepada jawatankuasa-jawatankuasa dan kerja-kerja yang terlibat untuk aktiviti pengauditan.
- Menyelaras simpanan dokumen-dokumen berkaitan ICT terutama yang melibatkan dasar, perancangan strategik, dokumen audit, prosedur-prosedur, perjanjian-perjanjian dan kontrak.
- Bekerjasama dengan bahagian-bahagian lain dalam menangani isu-isu pematuhan.
- Mengenal pasti perkara yang berpotensi terdedah kepada risiko pematuhan.
- Menyediakan laporan secara berkala atau atas permintaan mengenai sebarang kemajuan atau permasalahan berkenaan sebarang isu pematuhan.

Multimedia

- Penyediaan Produk Multimedia
- Perkhidmatan rakaman video sesi Pengajaran & Pembelajaran
- Perkhidmatan montaj, grafik & multimedia interaktif untuk kegunaan jabatan atau program-program universiti
- Menyediakan dan memberikan khidmat nasihat perisian multimedia
- Menyediakan keperluan dan penilaian perisian multimedia
- Membantu unit-unit lain dalam sebaran dan multimedia
- Bertanggung jawab dalam penyediaan dan penggunaan alatan untuk Video Conferencing

Bertanggungjawab dalam perkhidmatan pembangunan aplikasi utama universiti bagi menyokong pembelajaran dan pengajaran, penyelidikan dan inovasi dan produktiviti pentadbiran dan pengurusan. Bahagian ini juga melihat kepada penyediaan data yang bersepadu bagi memastikan maklumat disimpan secara berintegrasi.

Skop perkhidmatan merangkumi Perancangan, Perlaksanaan, Pengurusan, Penyelarasan, Pemantauan, Penambahbaikan dan Perundingan untuk Perkhidmatan Sistem Akademik Pelajar,

- Memastikan pembayaran Gaji dikreditkan ke akaun staf mengikut tarikh yang ditetapkan oleh Jabatan Akauntan Negara pada setiap bulan.

viii. **Bahagian Pentadbiran**

- Memastikan e-tiket penerbangan disediakan dalam tempoh 3 hari (bekerja) sebelum tarikh penerbangan.
- Memastikan pengiklanan tender bagi universiti dibuat sejurus selepas perincian tender diterima.
- Memastikan perolehan jabatan dibuat setelah permohonan diterima (mengikut kepentingan) dan juga peruntukan yang masih ada.
- Memastikan perjawatan dimohon dari semasa ke semasa mengikut keperluan setiap bahagian/unit di Jabatan Bendahari.
- Setiap aduan pelanggan yang diterima diberi maklum balas awal dalam tempoh tiga (3) hari bekerja daripada tarikh aduan diterima.

FAKULTI SAINS DAN TEKNOLOGI PERTAHANAN

Antara tanggungjawab fakulti adalah untuk melaksanakan program pengajaran, pembelajaran, penyelidikan dan inovasi dalam bidang sains dan teknologi pertahanan. Fakulti juga turut merancang keperluan tenaga pengajar, kemudahan pengajaran, pembelajaran, penyelidikan dan aktiviti akademik di dalam jabatan-jabatan di fakulti. Bidang pengajian sains dan teknologi pertahanan akan dibangunkan selaras dengan perkembangan teknologi terkini. Fakulti akan membangunkan program akademik baharu dan menyemak kurikulum program yang sedia ada bagi memenuhi modal insan negara pada masa akan datang.

1. Pembangunan Program Akademik Baharu
2. Melahirkan pemimpin intelektual berkarakter
3. Meningkatkan kualiti pensyarah
4. Meningkatkan kualiti pengajaran dan pembelajaran
5. Memperkasa aktiviti penyelidikan dan inovasi
6. Memperkukuh hubungan kerjasama dengan industry
7. Membangun persekitaran dan prasarana kondusif
8. Memperkasa tadbir urus dan pengurusan sumber

PUSAT ASASI PERTAHANAN

Matlamat umum Program Asasi Kejuruteraan dan Teknologi, Asasi Pengurusan dan Strategi serta Asasi Perubatan adalah:

1. Menyediakan pelajar lepasan Sijil Pelajaran Malaysia (SPM) untuk memasuki program sarjana muda dalam bidang sains dan teknologi, pengurusan dan strategi, kejuruteraan dan perubatan.
2. Menjadi pusat penyaluran kepada program sarjana muda dalam bidang sains dan teknologi, pengurusan dan strategi, kejuruteraan dan perubatan.
3. Memperkukuhkan asas pengetahuan sebelum mengikuti program sarjana muda dalam bidang sains dan teknologi, pengurusan dan strategi, kejuruteraan dan perubatan.

Perkhidmatan Sistem Maklumat Personel, Perkhidmatan Sistem Maklumat Klinikal dan Perkhidmatan Web.

Seksyen Aplikasi Akademik

- Menyediakan sistem pengurusan bagi maklumat akademik pelajar
- Bertanggungjawab menganalisa, merekabentuk dan membangunkan modul-modul sistem maklumat akademik pelajar yang baharu berdasarkan keperluan semasa dan rekabentuk yang telah dipersetujui oleh pengguna.
- Bertanggungjawab melakukan penambahbaikan serta penstrukturan semula modul-modul di dalam sistem maklumat akademik pelajar yang sedia ada mengikut keperluan pengguna.
- Bertanggungjawab mengujilari dan instalasi sub-sistem maklumat akademik pelajar yang dibangunkan
- Bertanggungjawab untuk memenuhi keperluan data-data maklumat akademik pelajar yang berkala
- Memastikan dokumentasi semua sub-sistem maklumat pelajar lengkap dan sentiasa dikemaskini.
- Menyediakan platform kepada pengurusan universiti supaya boleh melaksanakan pentadbiran dengan bantuan teknologi (client atau web based)
- Menyediakan sistem yang integrasi supaya maklumat sentiasa terkini
- Menyediakan aplikasi yang membantu pentadbiran hal ehwal dan akademik pelajar
- Menyediakan keperluan laporan atau statistik
- Menyalurkan maklumat pelajar dalam bentuk laporan atau statistik
- Menjadi medium perantara supaya proses manual dapat ditransformasikan ke proses yang lebih mudah menggunakan bantuan teknologi IT
- Membangun sistem yang mesra pengguna dan memenuhi keperluan pengguna
- Mengkaji dan membangunkan semula sistem-sistem sedia ada bagi memantap dan melancarkan operasi harian
- Menyediakan data untuk keperluan KPM dan JPA
- Menyediakan capaian maklumat staf kepada pihak yang dibenarkan di dalam Universiti
- Memberi khidmat nasihat mengenai hal-hal teknikal yang bersangkutan dengan SAP

Seksyen Aplikasi Staf

- Menyediakan sistem pengurusan bagi maklumat sumber manusia
- Bertanggungjawab menganalisa, merekabentuk dan membangunkan modul-modul sumber maklumat yang baharu berdasarkan keperluan semasa dan rekabentuk yang telah dipersetujui oleh pengguna.
- Bertanggungjawab melakukan penambahbaikan serta penstrukturan semula modul-modul di dalam sistem sumber manusia yang sedia ada mengikut keperluan pengguna.
- Bertanggungjawab mengujilari dan instalasi sub-sistem sumber manusia yang dibangunkan
- Bertanggungjawab untuk memenuhi keperluan data-data sumber manusia yang berkala
- Memastikan dokumentasi semua sub-sistem sumber manusia lengkap dan sentiasa dikemaskini.
- Penyediaan Servis Kad Pintar
- Sediakan sistem kawalan door access menggunakan kad pintar
- Menyediakan, mengurus, memantau dan menambah baik Platform Online (Sistem) untuk kemudahan staf yang berupaya mengurus operasi harian universiti dengan baik, cekap dan lancar
- Mengautomasikan proses-proses sumber manusia
- Membangun sistem yang mesra pengguna dan memenuhi keperluan pengguna
- Mengkaji dan membangunkan semula sistem-sistem sedia ada bagi memantap dan melancarkan operasi harian
- Menambahbaik sistem mengikut keperluan terkini pengguna dan juga memenuhi keperluan KPM dan JPA

PERPUSTAKAAN JENERAL TUN IBRAHIM

1. Membangunkan koleksi maklumat Sains Pertahanan, Sains Teknologi, Perubatan dan Kesihatan Pertahanan yang komprehensif dan global.
2. Menyediakan prasarana teknologi maklumat yang terkini bagi tujuan penyebaran maklumat secara efisien dan efektif.
3. Memberi sokongan kepada proses penyelidikan, pengajaran dan pembelajaran.
4. Menyediakan prasarana yang kondusif dalam proses pembelajaran di dalam Perpustakaan.
5. Memelihara repositori ilmiah Universiti.

i. Bahagian Pembangunan Koleksi PJTI

- Pembangunan Koleksi Bahan –Bahan Rujukan di PJTI
- Pembangunan Koleksi Bahan Hadiah dan Pertukaran di PJTI
- Penerimaan
- Penghantaran

ii. Bahagian Teknikal PJTI

- Pengkatalogan dan Pengkelasan
- Pembangunan Koleksi Terbitan Bersiri
- Pembangunan Koleksi Pangkalan Data Atas Talian

iii. Bahagian Sokongan PJTI

- Perkhidmatan Rujukan

iv. Bahagian Perkhidmatan PJTI

- Pengurusan Penyusunan Koleksi di Rak
- Perkhidmatan Peminjaman dan Pemulangan Bahan di Rak Terbuka
- Pengurusan Pinjaman antara Perpustakaan

FAKULTI KEJURUTERAAN

1. Menawarkan Program Akademik peringkat Ijazah Sarjana Muda.
2. Merancang dan Menguruskan Pengurusan Penyelidikan.
3. Merancang dan Mengurus Pembangunan dan Keperluan Sumber Manusia.
4. Merancang Pembangunan dan Kemudahan Infrastruktur termasuk aktiviti penyelenggaraan dan pembangunan makmal bagi tujuan pengajaran, pembelajaran dan penyelidikan.
 - Merancang, melaksana dan menjalinkan hubungan dengan agensi luar.

AKADEMI LATIHAN KETENTERAAN

ALK sebagai sel yang bertanggungjawab dari aspek latihan ketenteraan Pegawai Kadet UPNM berfungsi seperti berikut:

a) Fungsi Mendatar (*Horizontal*).

Tanggungjawab ini akan merangkumi semua aspek pentadbiran di dalam dan di luar waktu kerja. Aspek ini akan dipertanggungjawabkan kepada Pegawai Kadet Pemegang Pangkat. Pelaksanaannya meliputi bidang kawalan dalam batalion masing-masing. Semua Jurulatih Batalion akan mengawasi dan membimbing mereka di dalam melaksanakan tugas yang telah dipertanggungjawabkan.

b) Fungsi Menegak (*Vertical*).

Tanggungjawab ini menitikberatkan aspek keperluan latihan meliputi perkara G, A dan Q. Bagi melaksanakan tanggungjawab ini semua cawangan atau jabatan dalam bahagian ini akan menyelaras keperluan latihan semasa.

1. Merancang pentadbiran, kursus dan tatatertib bagi Pegawai dan Anggota di ALK.
2. Menguruskan Majlis Pentauliahan Pegawai Kadet Tahun Akhir
3. Merancang dan mengendalikan keperluan logistik bagi pentadbiran dan latihan di ALK
4. Menguruskan aspek kewangan yang berkaitan dengan pengurusan gaji, elaun dan tuntutan Pegawai Kadet.

- Menyediakan latihan dan manual kepada pengguna setiap kali sistem baru dibangunkan dan juga memberi latihan berkala mengikut keperluan
- Menyediakan data, laporan dan statistik kepada pihak-pihak yang berkaitan
- Menyediakan data untuk keperluan KPM dan JPA
- Menyediakan capaian maklumat staf kepada pihak yang dibenarkan di dalam Universiti
- Memberi khidmat nasihat mengenai hal-hal teknikal yang bersangkutan dengan SMP

Seksyen Aplikasi Web dan e-Learning

- Penyediaan Tapak Portal dan Laman Web
- Penyelenggaraan laman web/portal/sistem sokongan
- Menangani aduan laman web/portal/sistem sokongan oleh pengguna.
- Bertanggungjawab menerima permohonan baharu sistem sokongan daripada pengguna
- Bertanggungjawab memastikan SOP yang tepat dan jelas daripada pengguna dengan merujuk kepada Pembangunan Prosedur Permohonan bagi Pembangunan Sistem Aplikasi/ Laman Sesawang/ Portal (PK(S).UPNM.PTMK.03)
- Bertanggungjawab melakukan pengujian peringkat pertama bagi modul-modul yang baharu dibangunkan
- Bertanggungjawab mengadakan latihan kepada pemilik modul (train the trainer)
- Menyediakan kemudahan capaian maklumat dengan menghasilkan laman web/portal/sistem sokongan yang dinamik, berinovatif, mudah dan mesra pengguna
- Memberi latihan dan kesedaran kepada pentadbir laman web mengenai pengemaskinian data, patches dan serangan pengodam
- Memberi khidmat nasihat mengenai hal-hal teknikal yang bersangkutan dengan laman web/portal/sistem Sokongan.

Bahagian Pentadbiran

1. Memastikan setiap urusan pentadbiran PTMK berjalan lancar.
2. Menyediakan memorandum dan surat edaran mengikut keperluan semasa.
3. Menyelaras dan mengurus sistem pengurusan fail mengikut garis panduan dan format yang disarankan serta sentiasa dikemas kini.
4. Menguruskan bajet tahunan serta merancang kewangan berdasarkan keperluan tahunan.
5. Menguruskan perolehan PTMK (pembelian, penyelenggaraan dan perkhidmatan).
6. Menyelaras dan mengemas kini buku vot .
7. Memantau perbelanjaan pusat mengikut perancangan dan keperluan semasa.
8. Mengawal dan mengurus wang panjar runcit.
9. Memantau dan mengurus keperluan inventori/pejabat untuk kemudahan pentadbiran dan staf PTMK.
10. Memantau penyelarasan sistem fail pengurusan.
11. Menyelaras keperluan jawatan bagi PTMK termasuk memohon perjawatan baru bagi menampung kekurangan kakitangan .
12. Memastikan kakitangan PTMK mempunyai kemudahan / fasiliti yang lengkap (meja, kerusi, komputer dan sebagainya) .
13. Menyelaras Laporan Penilaian Prestasi tahunan kakitangan.
14. Memantau kehadiran kakitangan (datang lewat dan tidak menyetujui kad pekerja).
15. Mengenal pasti dan menyelaras keperluan kursus dan latihan kakitangan .
16. Menguruskan pembayaran dan tuntutan perbelanjaan.
17. Mengadakan Mesyuarat Jawatankuasa Pemandu ICT, Mesyuarat Jawatankuasa Teknikal ICT dan Mesyuarat Pengurusan PTMK (4 kali setahun).
18. Membantu menguruskan/menyelararas mesyuarat-mesyuarat lain yang berkaitan dengan PTMK secara langsung .
19. Membantu menyelaras aktiviti PTMK seperti bengkel / kursus.
20. Menjalankan tugas-tugas keurusetiaan seperti membuat minit mesyuarat, menyediakan laporan dan lain-lain.
21. Membantu mengurus dan mengemas kini prosedur/ dokumen ISO PTMK bersama-sama unit yang berkenaan.

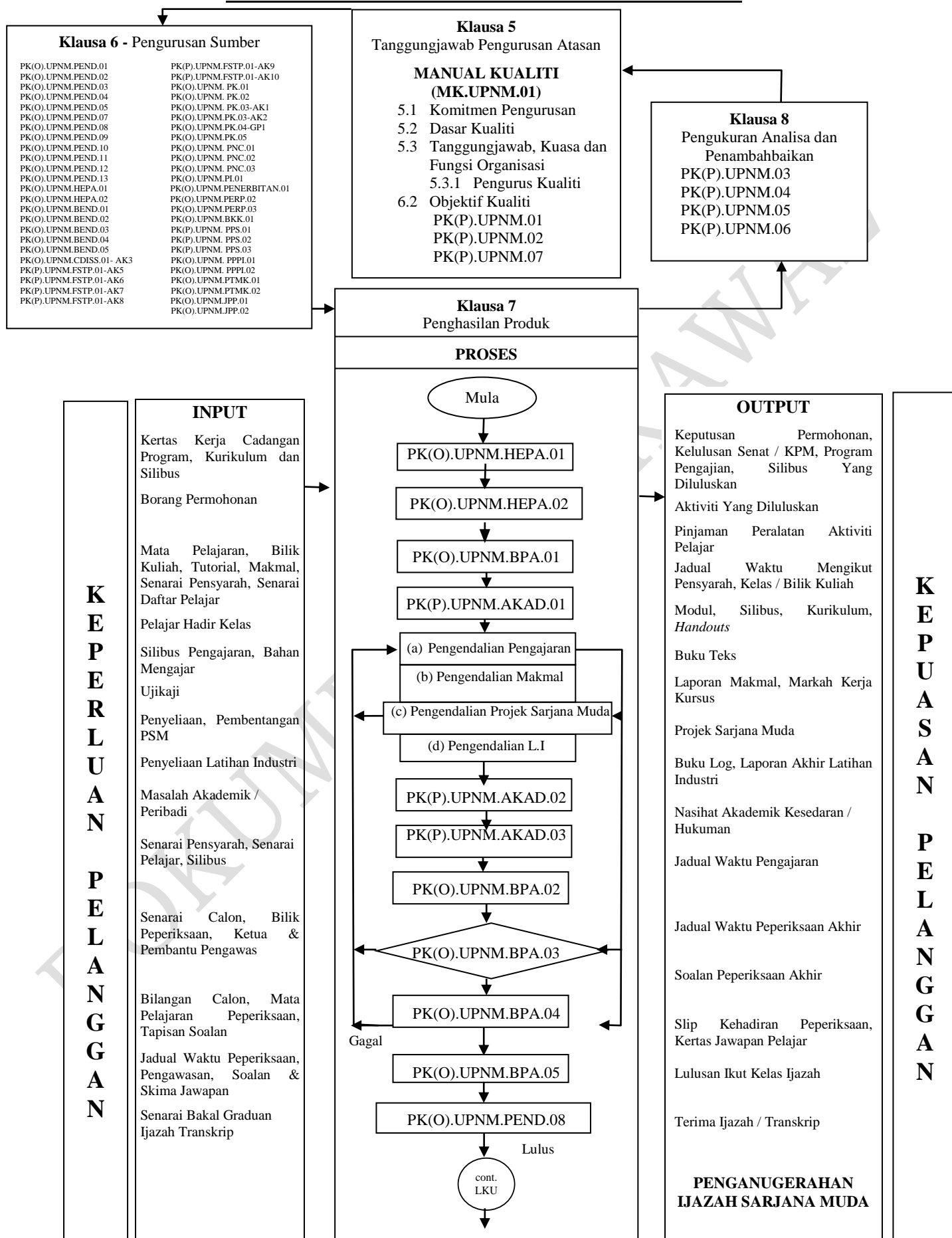
| | | |
|--|--|---|
| | | <p>22. Menjadi Pengurus Dokumen ISO Jabatan. 23. Mengemas kini sebarang pindaan di dalam prosedur serta memaklumkan ke Pusat Jaminan Kualiti bagi pindaan yang berkenaan (borang pindaan). 24. Menjalankan dan mengurus hal-hal am staf. 25. Membantu dalam perancangan dan pembangunan staf serta pusat. 26. Menjalankan tugas seperti yang diarahkan dari masa ke semasa.</p> <p>Help Desk & Aset</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menjadi pegawai aset PTMK. 2. Menguruskan semua aset PTMK termasuk penerimaan, pendaftaran, penggunaan, penyimpanan, pemeriksaan, penyelenggaraan, pelupusan dan kehilangan dan hapus kira. 3. Memberi sokongan kepada pengguna mengenai hal berkaitan ICT. 4. Mengendalikan perkhidmatan Help Desk dan memberikan first level support kepada pelanggan Universiti. 5. Mengurus rekod inventori/aset dan penyelenggaraan semua peralatan ICT bagi rujukan untuk pengurusan penyelenggaraan dan pembaikan. 6. Memantau status pembaikan seperti peralatan ICT dengan pembekal, pegawai perisian dan sebagainya 7. Menyediakan maklumbalas dan menyemak status aduan dengan pengguna 8. Merancang dan mengkaji kesesuaian sistem Help Desk dari semasa ke semasa. 9. Melanjutkan masalah kepada 2nd level support. |
| <p><u>PUSAT JAMINAN KUALITI DAN PENGURUSAN DATA</u> Pusat Jaminan Kualiti dan Pengurusan Data (PJKPD) ini terletak di bawah tanggungjawab seorang Pengurus Kualiti (Pngrs K) iaitu Penolong Naib Canselor(Akademik dan Antarabangsa) dengan dibantu oleh ahli Jawatankuasa Jaminan Kualiti Universiti. Manakala setiap jabatan, fakulti, pusat, bahagian atau unit tertentu telah diwakili oleh Pengurus Kualiti yang menyelaras aktiviti yang berkaitan dengan sistem pengurusan kualiti untuk memastikan sistem pengurusan yang lebih efektif dan berkesan di bahagian masing-masing.</p> | <p><u>PUSAT BAHASA</u> Menjadi Pusat Bahasa bertaraf global berasaskan komunikasi, pendidikan dan penyelidikan pertahanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menawarkan program akademik peringkat Ijazah Sarjana Muda. 2. Menawarkan kursus teras universiti (Bahasa Inggeris dan Bahasa Asing) 3. Merancang dan menguruskan pengurusan penyelidikan. 4. Merancang dan mengurus pembangunan dan keperluan sumbar manusia. | <p><u>PUSAT PENERBITAN</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Menguruskan hal-hal percetakan dan menerbitkan buku-buku ilmiah, jurnal, penerbitan berkala, prosiding, bahan kuliah dan bahan-bahan ilmiah yang lain. Pusat ini juga bertanggungjawab dalam urusan penerbitan khas universiti seperti penerbitan buku bagi majlis konvokesyen dan pertauliah. Bagi membantu para pensyarah dalam pemurnian hasil penulisan mereka, Pusat Penerbitan juga bertanggungjawab dalam menguruskan bengkel-bengkel yang berkaitan dengan aktiviti penerbitan. • Adalah untuk merealisasikan wawasan dan misi universiti, khususnya bagi peningkatan kualiti dalam pengurusan penerbitan bahan ilmiah universiti. Pusat Penerbitan ini bertanggungjawab: <ol style="list-style-type: none"> 1. Menjadi agensi setempat bagi semua urusan penerbitan bermula daripada penerimaan manuskrip, semakan, editan, susun atur, penerbitan <i>master copy</i>, mengatur penilaian karya oleh pakar, reka bentuk naskhah, reka bentuk grafik, penterjemahan, transliterasi, adaptasi teks, pendaftaran ISBN / ISSN sehinggalah ke urusan percetakan dan pengedaran. |

| | | |
|---|--|--|
| <p>Peranan Pusat Jaminan Kualiti dan Pengurusan Data (PJKPD) yang sedia ada adalah lebih bertumpu kepada pemantauan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) yang berpandukan kepada skop piawaian MS ISO 9001:2008. Dengan adanya perjawatan tetap dalam PJKPD, peranan pusat ini akan diperluaskan lagi untuk melaksanakan pemantauan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) yang mematuhi piawaian dan pengiktirafan badan-badan ikhtisas dan antarabangsa yang lain seperti Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) dan Malaysian Qualification Agency (MQA). Pemantauan KPI (Key Performance Index) yang baru dicadangkan oleh Kementerian Pengajian Tinggi juga akan dapat diaplikasikan dengan mudah. Hal ini selaras dengan peranan UPNM itu sendiri yang berteraskan kecemerlangan akademik dan ilmu ketenteraan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengauditan dan Penandaarasan <ul style="list-style-type: none"> • Audit Kendiri • Audit Dalaman ISO • Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) 2. Pensijilan ISO (<i>ISO Certification</i>) <ul style="list-style-type: none"> • Audit Pengawasan (SV 1-5) • Change to Approval (CTA) • Audit Pembaharuan Sijil (Certificate Renewal) 3. Pengurusan Data <ul style="list-style-type: none"> • Memantau pengumpulan validasi dan penghantaran data kepada KPM 4. Penganugerahan dan Pengiktirafan <ul style="list-style-type: none"> • Konvensyen Kebangsaan KIK • Hari Inovasi & Majlis Anugerah UPNM | <ol style="list-style-type: none"> 5. Merancang pembangunan dan kemudahan infrastruktur termasuk aktiviti penyelenggaraan dan pembangunan makmal bagi tujuan pengajaran, pembelajaran dan penyelidikan. 6. Merancang, melaksana dan menjalinkan hubungan dengan agensi luar. 7. Menawarkan program akademik peringkat Ijazah Sarjana Muda. 8. Menawarkan kursus teras university (Bahasa Inggeris dan Bahasa Asing) 9. Merancang dan menguruskan pengurusan penyelidikan. 10. Merancang dan mengurus pembangunan dan keperluan sumber manusia. 11. Merancang pembangunan dan kemudahan infrastruktur termasuk aktiviti penyelenggaraan dan pembangunan makmal bagi tujuan pengajaran, pembelajaran dan penyelidikan. 12. Merancang, melaksana dan menjalinkan hubungan dengan agensi luar. | <ol style="list-style-type: none"> 2. Membantu warga universiti khususnya ahli-ahli akademik yang akan menerbitkan buku, monograf, prosiding, jurnal, atau modul kuliah. Keutamaan akan diberikan kepada penerbitan bahan ilmiah dan karya asli. 3. Menyelaras dan menganjurkan latihan / seminar / kursus yang berkaitan dengan penerbitan seperti penyuntingan, penterjemahan, editan, bengkel karya asli, penulisan artikel dan bengkel prof. 4. Menguruskan penerbitan bahan-bahan lain yang diperlukan oleh universiti seperti iklan, diari, bahan promosi, poster, buletin, akhbar, buku cenderamata, prospektif dan sebagainya. 5. Menjalin hubungan dan bekerjasama dengan penerbit-penerbit universiti yang lain untuk mendapatkan buku penerbitan mereka, kepakaran dan kemudahan promosi produk yang diperlukan oleh warga UPNM. 6. Mengumpul, menyebarkan dan menerbitkan maklumat berkenaan dengan aspek penerbitan. 7. Melakukan penyelidikan berkaitan penerbitan bahan ilmiah dengan menggabungkan kepakaran dalaman dan luaran bagi membantu pembikinan dan perancangan penerbitan bahan ilmiah di UPNM. 8. Menyediakan perkhidmatan konsultasi dalam bidang penerbitan bahan ilmiah. 9. Membantu mengurus selia kepada aktiviti-aktiviti berkaitan penerbitan seperti Majlis Syarahan Perdana, persidangan dan sebagainya. |
| <p><u>INSTITUT PENGAJIAN EKSEKUTIF UPNM (NIEED)</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengkordinasikan pembangunan dan pelaksanaan program-program akademik pembelajaran sepanjang hayat dipelbagai peringkat (diploma, ijazah dan sarjana) yang ditawarkan oleh fakulti bagi memenuhi keperluan pengajian sepanjang hayat warga agensi pertahanan dan keselamatan negara. 2. Pembangunan dan penawaran program akademik baru selain bidang pengkhususan fakulti di UPNM yang sedia ada. 3. Penawaran dan pelaksanaan program pembangunan profesional selaras dengan keperluan agensi-agensi pertahanan dan keselamatan serta industri pertahanan. | <p><u>PUSAT KESELAMATAN SIBER</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menjalankan aktiviti penyelidikan, pembangunan dan inovasi yang berkaitan keselamatan ruang siber serta aplikasi berkaitan. 2. Menjalankan aktiviti penerbitan dalam Jurnal, Prosiding, Monograf atau Buku Ilmiah. 3. Menjalankan aktiviti perundingan dan pengembangan dalam bidang yang berkaitan. 4. Menjalankan aktiviti pengajaran dan pembelajaran. 5. Penyediaan Pelan Strategik dan Hala Tuju Pusat Keselamatan Siber UPNM. 6. Menjalankan program kerjasama dengan agensi kerajaan/ dalam dan luar negara dalam bidang keselamatan siber. | <p><u>PUSAT ISLAM</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengurusan Program Kerohanian <ul style="list-style-type: none"> • Mengenal pasti hari kebesaran Islam sepanjang tahun • Mengenal pasti peserta yang terlibat • Merancang dan merangka program kerohanian sepanjang tahun • Mengadakan Mesyuarat Penilaian Zakat mengikut senarai semak/ prosedur yang ditetapkan 2. Pengagihan Zakat <ul style="list-style-type: none"> • Menghebahkan maklumat berkenaan permohonan zakat • Memproses borang permohonan mengikut kaedah pengiraan yang ditetapkan • Mengenal pasti asnaf-asnaf yang layak menerima bantuan zakat • Mengadakan Mesyuarat Penilaian Zakat • Menyenaraikan permohonan yang diluluskan ke Pejabat Bendahari • Mengatur Majlis Penyerahan Bantuan Wang Zakat bersama Naib Canselor 3. Pengimarahkan Masjid <ul style="list-style-type: none"> • Merancang dan merangka program pengajian, pendidikan dan pengibadatan di masjid sepanjang tahun. |

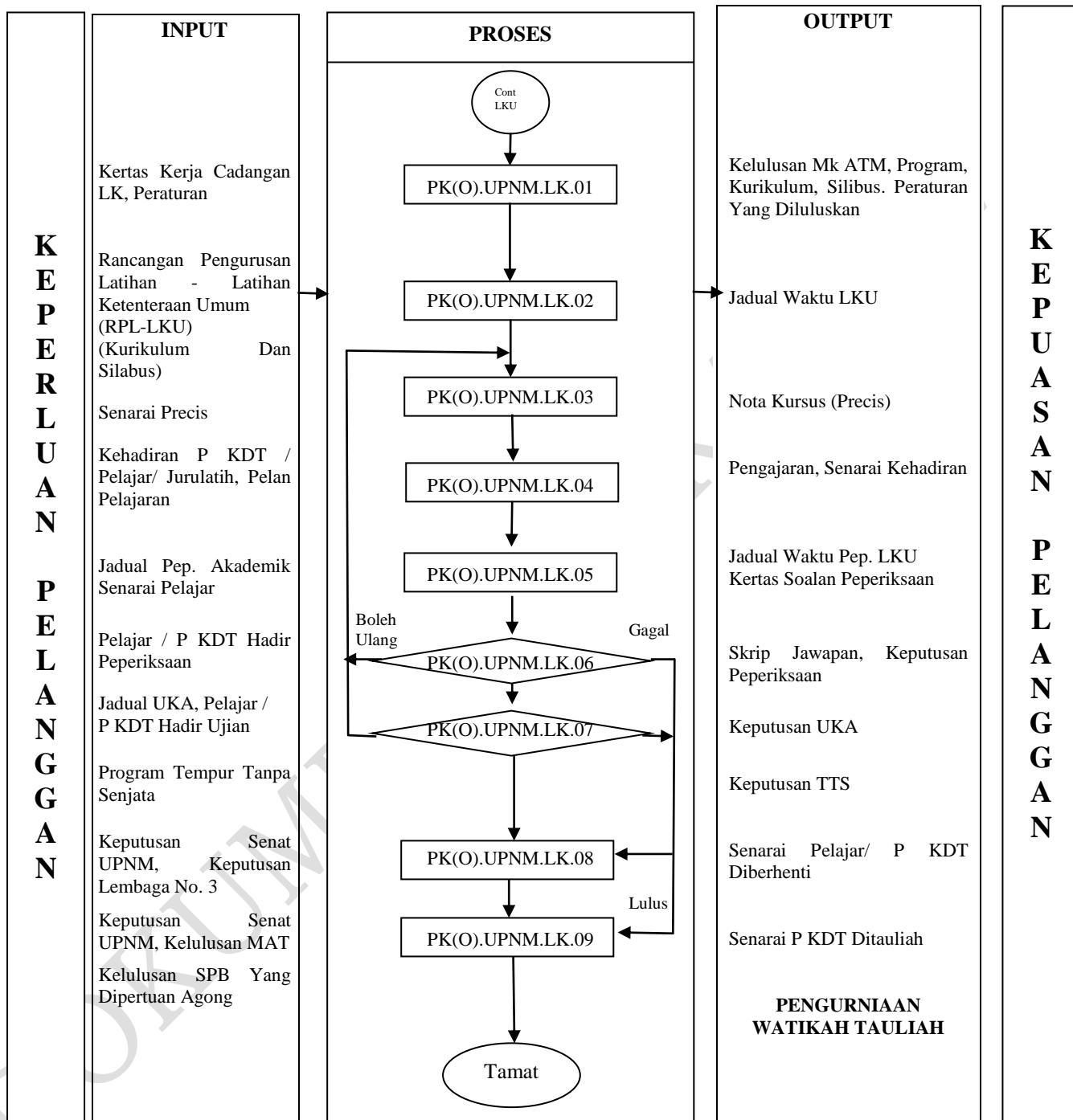
| | | |
|---|---|--|
| <p>4. Pembelajaran Sepanjang Hayat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Program Akademik <ul style="list-style-type: none"> ➢ Menguruskan pengambilan pelajar program fakulti bagi mod separuh masa & sepenuh masa di luar program arus perdana. (Diploma, Diploma Pasca siswazah, Sarjana) • Kursus Eksekutif <ul style="list-style-type: none"> ➢ Berdasarkan permintaan daripada pemegang taruh (MinDef) | <p>7. Penganjuran Seminar Keselamatan Siber/ Executive Talk.</p> <p>8. Menjalankan perbincangan dan mesyuarat peringkat dalaman Pusat Keselamatan Siber UPNM.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Memastikan jadual tugas imam dan khatib dikemas kini dan dipantau dari semasa ke semasa. <p>4. Pembangunan Sahsiyah/ Kepimpinan (Imam)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Merancang dan merangka program-program kepimpinan dan pembangunan insan untuk pelajar dan staf • Mengenal pasti masalah dan keperluan pembangunan insan • Melatih dan menguji pegawai kadet mengikut sukatan kerohanian yang ditetapkan • Menyediakan program bimbingan yang bersesuaian dari semasa ke semasa • Menjalinkan kerjasama pelaksanaan program dengan pelbagai agensi mengikut keperluan |
| <p><u>PUSAT PEMBANGUNAN KEUSAHAWANAN DAN INOVASI</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Membudayakan pelajar melalui pendedahan keusahawanan bagi memilih bidang keusahawanan sebagai kerjaya pilihan atau kerjaya utama selepas bergraduasi. 2. Membantu pelajar mendapatkan pengetahuan dan pengalaman di dalam bidang keusahawanan 3. Menyediakan prasarana di dalam kampus dan bantuan modal pusingan kepada pelajar bagi membantu pelajar menjalankan aktiviti keusahawanan. 4. Mengurus dan mengkoordinasikan pembangunan keusahawanan pelajar di universiti secara terancang dan menyeluruh. 5. Menggalakkan aktiviti keusahawanan di kalangan pelajar di dalam kampus. | <p><u>PUSAT PENYELIDIKAN PERTAHANAN KIMIA (CHEMDEF)</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan kerja-kerja penyelidikan dan pembangunan teknologi mengesan dan meneutralkan agen-agen senjata kimia dan bahan kimia berbahaya. 2. Menjadi pusat pendidikan untuk menyemai kesedaran dan mendidik orang ramai berkenaan bahaya senjata kimia dan bahan kimia berbahaya 3. Membantu kerajaan dan agensi-agensi lain sebagai pusat rujukan. 4. Kerja-kerja penyelidikan serta pembangunan teknologi dan penyebaran pengetahuan dalam bidang penggunaan bahan-bahan biologi, nuklear, radiologi dan letupan senjata ataupun agen serangan terhadap manusia dan alam semesta. | <p><u>PUSAT PENTROPIKALAN (CENTROP)</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penyelidikan <ul style="list-style-type: none"> • Memohon geran penyelidikan • Menjalankan penyelidikan • Membuat penerbitan • Melindungi IP 2. Penyediaan dan Pengajian Piawai Tropikal <ul style="list-style-type: none"> • Menyedia piawai tropikal berdasarkan piawai US atau Eropah • Menyediakan ujian untuk melihat kesesuaian piawai yang disediakan • Menguji peralatan berdasarkan piawai yang disediakan 3. Pelaksanaan Latihan Pentropikalan <ul style="list-style-type: none"> • Menyediakan pakej latihan pentropikalan • Melaksana latihan kepada kumpulan yang dipilih |
| <p><u>PUSAT PENYELIDIKAN DAN TEKNOLOGI PERTAHANAN (CODRAT)</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penyelidikan dan Perundingan <ul style="list-style-type: none"> • Menjalankan aktiviti penyelidikan (pra-komersial/ komersial), perkhidmatan teknikal dan perundingan dalam bidang keselamatan dan pertahanan • Memperkukuh hubungan kerjasama dan kolaborasi strategik dengan pihak industri di dalam dan luar negara dan agensi keselamatan dan pertahanan 2. Pentadbiran <ul style="list-style-type: none"> • Pembangunan Sumber Manusia • Perolehan dan Perbelanjaan Mengurus | <p><u>PUSAT PENYELIDIKAN BANTUAN KEMANUSIAAN DAN BANTUAN BENCANA (HADR)</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menumpukan usaha penyelidikan dan pembangunan dalam bidang pengurusan bencana, terutamanya dari segi pengurangan risiko bencana dan juga perancangan tindak balas kecemasan bagi agensi – agensi kerajaan, badan bukan kerajaan serta komuniti setempat. 2. Mempunyai penglibatan dalam usaha kerjasama dengan pelbagai agensi, jabatan atau organisasi sama ada di peringkat nasional, serantau dan juga antarabangsa. | <p><u>PUSAT WILAYAH UNDANG-UNDANG TENTERA DAN UNDANG-UNDANG KEMANUSIAAN ANTARABANGSA (CoMIHL)</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Platform dalam menyebarkan teks Konvensyen Geneva dan IHL kepada dan komuniti tentera serantau. 2. Meningkatkan penghormatan untuk peraturan undang-undang dalam semua aspek undang-undang tentera dan IHL dengan tumpuan khusus ke rantau ASEAN. 3. Menubuhkan program pengajaran untuk pegawai tentera, pegawai dan kakitangan agensi yang terlibat dalam pertahanan dan keselamatan dalam promosi dan penyebaran IHL. 4. Bekerjasama dengan agensi tentera, agensi penguatkuasaan undang-undang, institusi akademik serantau, organisasi antarabangsa serantau, dan organisasi tempatan untuk mengenal pasti dan memenuhi cabaran undang-undang. |
| | <p><u>PUSAT PENGAJIAN PERTAHANAN DAN KESELAMATAN ANTABANGSA (CDISS)</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menganjurkan program-program berbentuk persidangan, bengkel, seminar, forum dan syarahan untuk membincangkan isu-isu politik/ hubungan antarabangsa dengan tumpuan kepada bidang pertahanan dan keselamatan yang menjadi perhatian bersama oleh agensi-agensi yang terlibat serta memberi input-input akademik serta kepada penggubal polisi (<i>policy maker</i>). | <p><u>PUSAT PEMBANGUNAN AKADEMIK (PPA)</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sebagai Pusat Rujukan Kecemerlangan Akademik. 2. Menyelaras proses pembangunan dan pemurnian kurikulum. 3. Menguruskan akreditasi program yang melibatkan pengiktirafan MQA dan badan profesional. 4. Melaksanakan arahan daripada KPT, MQA dan badan profesional. 5. Menyediakan dasar-dasar berkaitan pengajaran dan pembelajaran. 6. Pemantauan dan melaksanakan teknologi pengajaran dan pembelajaran mengikut kaedah konvensional, pembelajaran teradun dan e-pembelajaran. 7. Merancang, menyelaras dan memantau pelaksanaan e-Pembelajaran. 8. Memantap literasi dan menjalankan latihan berkaitan dengan e-Pembelajaran. 9. Mengurus dan mengendalikan latihan pengajaran dan pembelajaran (P&P). |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>2. Menjalankan aktiviti penyelidikan dan penerbitan berkaitan isu-isu pertahanan dan keselamatan serta penyelidikan berasaskan polisi (policy oriented research)</p> <p>3. Menjadi sebuah insituti penyelidikan dan pusat perundingan terulung dengan menyediakan kepakaran dalam bidang tujahan seperti strategi pertahanan, keselamatan dan hubungan antarabangsa, penyelidikan sosial, <i>HADR</i>, terrorisme dan penyelidikan maritim.</p> | <p>10. Menyelaras dan memantau kualiti pengajaran dan pembelajaran.</p> <p>11. Merancang dan urus setia kepada anugerah akademik di peringkat universiti dan kebangsaan</p> <p>12. Menguruskan jerayawara berkaitan laluan kejaya staf akademik.</p> |
|--|--|--|

PEMETAAN PROSES PENGURUSAN PENGAJIAN AKADEMIK



LATIHAN KETENTERAAN UMUM



SENARAI RUJUKAN DOKUMEN MS ISO 9001:2015 UPNM

| BIL | NAMA PROSEDUR / DOKUMEN | KETUA PROSES | NO. RUJUKAN DOKUMEN | NAMA LAMPIRAN | TARIKH | KELUARAN | PINDAAN | FPJB |
|-----|--------------------------|---------------|------------------------|--|----------------|----------|---------|--|
| 1. | MANUAL KUALITI | PK / TPK / PD | MK. UPNM. 01 | L.1 : CARTA ORGANISASI UPNM L.2 : PERANAN DAN FUNGSI FAKULTI/ PUSAT/ JABATAN/ BAHAGIAN (FPJB) L.3 : PEMETAAN PROSES PENGURUSAN PENGAJIAN AKADEMIK DAN LATIHAN KETENTERAAN UMUM L.4 : SENARAI RUJUKAN DOKUMEN TERKAWAL MS ISO 9001:2015 UPNM | 27 / 09 / 2023 | 03 | 02 | BAHAGIAN JAMINAN KUALITI DAN PENGURUSAN DATA |
| 2. | PROSEDUR KAWALAN DOKUMEN | PK / TPK / PD | PK(P). UPNM. 01 | L.1 : BORANG CADANGAN PERTUKARAN/ PINDAAN DOKUMEN [PK(P).01.01] L.2 : SENARAI PEMEGANG DOKUMEN TERKAWAL [UPNM.PK(P).01.02] L.3 : BORANG EDARAN DOKUMEN TERKAWAL [UPNM.PK(P).01.03] L.4 : BORANG CADANGAN PINDAAN [UPNM.PK(P).01.04] L.5 : PANDUAN PENGEKODAN DOKUMEN KUALITI UPNM L.5A : MUKA DEPAN MANUAL KUALITI L.5B : SENARAI EDARAN SALINAN DOKUMEN TEKAWAL MANUAL KUALITI L.5C : MAKLUMAT BAHAGIAN ATAS SETIAP MUKA SURAT MANUAL KUALITI L.5D : MUKA DEPAN DOKUMEN PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN L.5E : SENARAI EDARAN SALINAN DOKUMEN TERKAWAL PROSEDUR KUALITI (PENGURUSAN) L.5F : MAKLUMAT BAHAGIAN ATAS SETIAP MUKA SURAT PROSEDUR KUALITI (PENGURUSAN) L.5G : MUKA DEPAN DOKUMEN PROSEDUR KUALITI OPERASI (PENGURUSAN PENGAJIAN AKADEMIK) L.5H : SENARAI EDARAN SALINAN DOKUMEN TERKAWAL PROSEDUR KUALITI OPERASI (PENGURUSAN PENGAJIAN AKADEMIK) | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | BAHAGIAN JAMINAN KUALITI DAN PENGURUSAN DATA |

| | | | | | | | | |
|----|------------------------------|---------------|------------------------|---|----------------|----|----|--|
| | | | | <p>L.5I : MAKLUMAT BAHAGIAN ATAS SETIAP MUKA SURAT PROSEDUR KUALITI OPERASI (PENGURUSAN PENGAJIAN AKADEMIK) L.5J : MUKA DEPAN DOKUMEN PROSEDUR KUALITI OPERASI (LATIHAN KETENTERAAN UMUM)</p> <p>L.5K : SENARAI EDARAN SALINAN DOKUMEN TERKAWAL PROSEDUR KUALITI OPERASI (LATIHAN KETENTERAAN UMUM) L.5L : MAKLUMAT BAHAGIAN ATAS SETIAP MUKA SURAT PROSEDUR KUALITI OPERASI (LATIHAN KETENTERAAN UMUM) L.6 : BORANG REKOD PINDAAN [UPNM.PK(P)01.04.]</p> | | | | |
| 3. | PROSEDUR KAWALAN REKOD | PK / TPK / PD | PK(P). UPNM. 02 | <p>L.1 : DAFTAR FAIL TUTUP [UPNM.PK(P).02.01] L.2 : DAFTAR PINJAMAN FAIL [UPNM.PK(P).02.02] L.3 : DAFTAR SURAT-MENYURAT (KELUAR) [UPNM.PK(P).02.03] L.4 : DAFTAR SURAT-MENYURAT (MASUK) [UPNM.PK(P).02.04] L.5 : SENARAI INDUK FAIL [UPNM.PK(P).02.05] L.6 : DAFTAR PELUPUSAN FAIL [UPNM.PK(P).02.06]</p> | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | BAHAGIAN JAMINAN KUALITI DAN PENGURUSAN DATA |
| 4. | PROSEDUR AUDIT DALAMAN | PK / TPK / PD | PK(P). UPNM. 03 | <p>L.1 : CONTOH FORMAT SENARAI SEMAK AUDIT [UPNM.PK(P).03.01] L.2 : BORANG LAPORAN KETAKAKURAN [UPNM.PK(P).03.02] L.3 : CONTOH FORMAT LAPORAN AUDIT DALAMAN [UPNM.PK(P).03.03] L.4 : CONTOH FORMAT LOG LAPORAN AUDIT [UPNM.PK(P).03.04]</p> | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | BAHAGIAN JAMINAN KUALITI DAN PENGURUSAN DATA |
| 5. | PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN | PK / TPK / PD | PK(P). UPNM. 04 | <p>L.1 : BORANG LAPORAN TINDAKAN PEMBETULAN [UPNM.PK(P).04.01]</p> | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | BAHAGIAN JAMINAN KUALITI DAN PENGURUSAN DATA |

| | | | | | | | | |
|----|--|---------------|------------------------------------|---|----------------|----|----|--|
| 6. | PROSEDUR PENGURUSAN RISIKO | PK / TPK / PD | PK(P). UPNM. 05 | - TIADA - | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | BAHAGIAN JAMINAN KUALITI DAN PENGURUSAN DATA |
| 7. | PROSEDUR KAWALAN PRODUK TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI | PK / TPK / PD | PK(P). UPNM. 06 | - TIADA - | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | BAHAGIAN JAMINAN KUALITI DAN PENGURUSAN DATA |
| 8. | PROSEDUR MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN | PK / TPK / PD | PK(P). UPNM. 07 | - TIADA - | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | BAHAGIAN JAMINAN KUALITI DAN PENGURUSAN DATA |
| 9. | PROSEDUR PENGENDALIAN PROGRAM AKADEMIK | PK / TPK / PD | PK(P). UPNM. AKAD. 01 | L1 : ARAHAN KERJA AK-1 : PENGENDALIAN PENGAJARAN L2 : ARAHAN KERJA AK-2 : PENGENDALIAN MAKMAL L3 : ARAHAN KERJA AK-3 : PENGENDALIAN LATIHAN INDUSTRI L4 : ARAHAN KERJA AK-4 : PENGENDALIAN PROJEK SARJANA MUDA | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | PEJABAT TNC (AA) |
| | ARAHAN KERJA: (a) Pengendalian Pengajaran | PK / TPK / PD | PK(P). UPNM. AKAD. 01 – AK1 | L.1 : RANCANGAN PENGAJARAN / SILIBUS [UPNM.AKAD.01.01] L.2 : CONTOH JADUAL WAKTU KULIAH [UPNM.AKAD.01.02] | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | PEJABAT TNC (AA) |
| | (b) Pengendalian Makmal | PK / TPK / PD | PK(P). UPNM. AKAD. 01 – AK2 | L.1 : SENARAI SEMAK PERALATAN DAN BAHAN [UPNM.MAKMAL 01] | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | PEJABAT TNC (AA) |
| | (c) Pengendalian Projek Sarjana Muda | PK / TPK / PD | PK(P). UPNM. AKAD. 01 – AK3 | L.1 : BORANG CADANGAN TAJUK PSM [UPNM.PSM -3/01] L.2 : JADUAL PELAKSANAAN PSM (CADANGAN) [UPNM.PSM -3/02] L.3 : BORANG MARKAH PENILAI PSM (CADANGAN) [UPNM.PSM- 3/03] L.4 : BORANG MARKAH PENYELIA PSM (CADANGAN) [UPNM.PSM- 3/04] L.5 : JADUAL PELAKSANAAN PSM (LAPORAN) [UPNM.PSM- 3/05] L.6 : BORANG MARKAH PENILAI PSM (LAPORAN) [UPNM.PSM- 3/06] L.7 : BORANG MARKAH PENYELIA PSM (LAPORAN) [UPNM.PSM- 3/07] | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | PEJABAT TNC (AA) |

| | | | | | | | | |
|-----|-----------------------------------|---------------|---|---|----------------|----|----|------------------|
| | | | | <p>L.8 : BORANG SEMAKAN FORMAT PSM (LAPORAN) [UPNM.PSM- 3/08] L.9 : BORANG PENGESAHAN STATUS PSM (LAPORAN) [UPNM.PSM- 3/09] L.10 : BORANG PENGESAHAN PENYELIA [UPNM.PSM- 3/10] L.11: BORANG MAKLUMAN MASALAH PELAKSANAAN PSM [UPNM.PSM- 3/11]</p> | | | | |
| | (d) Pengendalian Latihan Industri | PK / TPK / PD | PK(P). UPNM.AKAD. 01 – AK4 | <p>L.1 : FORMAT SURAT PERMOHONAN PENEMPATAN DI INDUSTRI L.2 : CONTOH SENARAI PENGESAHAN INDUSTRI L.3 : CONTOH SENARAI PENEMPATAN PELAJAR DAN PNYLI L.4 : FORMAT SURAT PENGESAHAN PENEMPATAN L.5 : FORMAT SURAT PELANTIKAN PNYLI L.6 : FORMAT SURAT JAMINAN. L.7 : CONTOH BORANG ALAMAT TEMPAT LI DAN ALAMAT SYARIKAT (BORANG UPNM.LI.01) L.8 : BORANG MAKLUM BALAS PNYLI MENGENAI TEMPAT LATIHAN (BORANG UPNM.LI.02) L.9 : BORANG PENILAIAN LI (BORANG UPNM.LI.03) L.10 : BORANG LAPORAN KEMAJUAN LI (I) (BORANG UPNM.LI.04) L.11 : BORANG LAPORAN KEMAJUAN LI (II) (BORANG UPNM.LI.05) L.12 : FORMAT SURAT NOTIS PENAMATAN LI L.13 : FORMAT SIJIL PENGHARGAAN AKADEMIK KEPADA SYARIKAT LI L.14 : SURAT PENGESAHAN STATUS LI PELAJAR (BORANG UPNM.LI.06) L.15 : FORMAT BORANG KEPUTUSAN LI PELAJAR (BORANG UPNM.LI.07) L.16 : BORANG TUNTUTAN ELAUN INDUSTRI DI LUAR KAMPUS SEMASA CUTI PENGGAL / SEMESTER (P KDT UPNM) L.17 : CONTOH BUKU LOG LI, UPNM L.18 : CONTOH BUKU PANDUAN PELAJAR L.19 : CONTOH BUKU PANDUAN PENYELIA AKADEMIK</p> | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | PEJABAT TNC (AA) |
| 10. | PROSEDUR PENASIHATAN AKADEMIK | PK / TPK / PD | PK(P). UPNM. AKAD. 02 | - TIADA - | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | PEJABAT TNC (AA) |

| | | | | | | | | |
|-----|--|---------------|-------------------------------------|--|----------------|----|----|--------------------------|
| 11. | PROSEDUR PEMBANGUNAN PROGRAM AKADEMIK BAHARU | PK / TPK / PD | PK(P). UPNM. AKAD. 03 | L.1 : CONTOH FORMAT KERTAS KERJA PERMOHONAN SARINGAN AWAL L.2 : CONTOH-CONTOH FORMAT KERTAS KERJA PERMOHONAN JAWATANKUASA PENDIDIKAN TINGGI (JKPT) L.3 : FORMAT DOKUMEN PERMOHONAN AKREDITASI SEMENTARA (MQA – 01) | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | PEJABAT TNC (AA) |
| 12. | PROSEDUR TATACARA PENGURUSAN PERMOHONAN KEMASUKAN PENGAJIAN SISWAZAH | PK / TPK / PD | PK(P). UPNM. PPS. 01 | - TIADA - | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | PUSAT PENGAJIAN SISWAZAH |
| 13. | PROSEDUR TATACARA PENGURUSAN LAPORAN KEMAJUAN SISWAZAH | PK / TPK / PD | PK(P). UPNM. PPS. 02 | L.1 : <i>GRADUATE STUDENT PROGRESS REPORT</i> (PPS 03) L.2 : BUKU LOG PELAJAR | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | PUSAT PENGAJIAN SISWAZAH |
| 14. | PROSEDUR TATACARA PENGURUSAN PEPERIKSAAN TESIS SISWAZAH | PK / TPK / PD | PK(P). UPNM. PPS. 03 | - TIADA - | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | PUSAT PENGAJIAN SISWAZAH |
| | h) Aduan Kerosakan Perkakasan di Makmal Komputer FSTP | PK / TPK / PD | PK(P). UPNM. FSTP. 01 – AK8 | L.1 : BORANG ADUAN KEROSAKAN PERKAKASAN DI MAKMAL KOMPUTER FSTP | 27 / 09 / 2023 | 01 | 02 | FSTP |
| | i) Penyelenggaraan Komputer di Makmal Komputer FSTP | PK / TPK / PD | PK(P). UPNM. FSTP. 01 – AK9 | L.1 : BORANG PENYELENGGARAAN BERKALA KOMPUTER SEWAAN FSTP | 27 / 09 / 2023 | 01 | 02 | FSTP |
| | j) Proses Permohonan Tempahan Makmal Komputer FSTP | PK / TPK / PD | PK(P). UPNM. FSTP. 01 – AK10 | L.1 : BORANG TEMPAHAN BILIK KULIAH FSTP L.2 : BORANG TEMPAHAN MAKMAL KOMPUTER FSTP | 27 / 09 / 2023 | 01 | 02 | FSTP |
| | k)Langkah Keselamatan Akitviti Air | PK/ TPK/PD | PK (P). UPNM. FSTP.01- AK11 | -TIADA- | 27 / 09 / 2023 | 01 | 02 | FSTP |
| 15. | PROSEDUR LAWATAN RASMI NAIB CANSELOR KE LUAR NEGARA | PK / TPK / PD | PK(O). UPNM. PNC. 01 | L.1 : CONTOH BORANG MENGHADIRI PERSIDANGAN, SEMINAR, LAWATAN RASMI KE LUAR NEGERI [UPNM.PK(O).PNC.01.01] | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | PEJABAT NAIB CANSELOR |
| 16. | PROSEDUR LAWATAN KE LUAR NEGARA | PK / TPK / PD | PK(O). UPNM. PNC. 02 | L.1 :CONTOH BORANG PERMOHONAN LAWATAN KE LUAR NEGARA [UPNM.PEND-06] | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | PEJABAT NAIB CANSELOR |

| | | | | | | | | |
|-----|---|---------------|------------------------------|--|----------------|----|----|--|
| | OLEH STAF UPNM (RASMI DAN TIDAK RASMI) | | | L.2 : CONTOH BORANG PERMOHONAN MENGHADIRI PERSIDANGAN [UPNM.PEND-13] L.3 : CONTOH BORANG PERMOHONAN MENJALANKAN TUGAS RASMI/ BERKURSUS DI LUAR KAMPUS [UPNM.PEND-15] L.4 : REKOD TERIMA BORANG LAWATAN KE LUAR NEGERI OLEH STAF [UPNM.PK(O).PNC.02.01] | | | | |
| 17. | PROSEDUR MESYUARAT JAWATANKUASA EKSEKUTIF NAIB CANSELOR | PK / TPK / PD | PK(O). UPNM. PNC. 03 | - TIADA - | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | PEJABAT NAIB CANSELOR |
| 18. | PROSEDUR KELULUSAN MELAKSANAKAN AKTIVITI PELAJAR | PK / TPK / PD | PK(O). UPNM. HEPA. 01 | - TIADA - | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | PEJABAT TNC (HEPA) |
| 19. | PROSEDUR KELULUSAN PINJAMAN PERALATAN AKTIVITI PELAJAR | PK / TPK / PD | PK(O). UPNM. HEPA. 02 | L.1 : BORANG PERMOHONAN PINJAMAN DAN PEMULANGAN PERALATAN | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | PEJABAT TNC (HEPA) |
| 20. | PROSEDUR PENGENDALIAN LAWATAN RASMI | PK / TPK / PD | PK(O). UPNM. BKK. 01 | - TIADA - | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | BAHAGIAN KEPIMPINAN DAN KORPORAT |
| 21. | PROSEDUR TATACARA PENGURUSAN PROJEK PENYELIDIKAN | PK / TPK / PD | PK(O). UPNM. PPPI. 01 | - TIADA - | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | PUSAT PENGURUSAN PENYELIDIKAN DAN INOVASI |
| 22. | PROSEDUR PERMOHONAN HARTA INTELEK | PK / TPK / PD | PK(O).UPNM. PPTP.01 | L.1 : BORANG PERMOHONAN HARTA INTELEK UPNM | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | PUSAT PEMINDAHAN TEKNOLOGI DAN PENGKOMERSIALAN |
| 23. | PROSEDUR PENGENDALIAN PERKHIDMATAN KENDERAAN | PK / TPK / PD | PK(O). UPNM. PEND. 01 | L.1 : BORANG PERMOHONAN MENGGUNAKAN KENDERAAN UPNM [UPNM.BEND.03] | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | PEJABAT PENDAFTAR |
| 24. | PROSEDUR PEMBERIANTARAF BERPENCEN | PK / TPK / PD | PK(O). UPNM. PEND. 02 | - TIADA - | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | PEJABAT PENDAFTAR |

| | | | | | | | | |
|-----|------------------------------------|---------------|--------------------------------------|---|----------------|----|----|-------------------|
| 25. | PROSEDUR PERSARAAN PILIHAN | PK / TPK / PD | PK(O). UPNM. PEND. 03 | - TIADA - | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | PEJABAT PENDAFTAR |
| 26. | PROSEDUR PERSARAAN WAJIB | PK / TPK / PD | PK(O). UPNM. PEND. 04 | - TIADA - | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | PEJABAT PENDAFTAR |
| 27. | PROSEDUR PENGENDALIAN LATIHAN STAF | PK / TPK / PD | PK(O). UPNM. PEND. 05 | L.1: BORANG PERMOHONAN MENGHADIRI PERSIDANGAN DENGAN TUJUAN PEMBENTANGAN KERTAS KERJA [UPNM/ PEND-13] L.2: BORANG PENILAIAN KEBERKESANAN LATIHAN [UPNM.PEND-33 (L)] L.3: BORANG PERMOHONAN MENHADIRI KURSUS, BENGKEL, SEMINAR, FORUM, KOLOKIU DAN SIMPOSIUM [UPNM/ PEND-31] L.4: SENARAI SEMAK PENGENDALIAN LATIHAN [PK(O).PEND.05.03] | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | PEJABAT PENDAFTAR |
| 28. | PROSEDUR MAKLUM BALAS PELANGGAN | PK / TPK / PD | PK(O). UPNM. PEND. 07 | L.1 : BORANG ADUAN / CADANGAN PELANGGAN [UPNM.PEND.07.01] L.2: FORMAT SURAT AKUAN PENERIMAAN MAKLUM BALAS (ADUAN/ CADANGAN) DARIPADA PELANGGAN [UPNM.PEND.07.02] L.3 : BORANG KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN [UPNM.PEND.07.03] | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | PEJABAT PENDAFTAR |
| 29. | PROSEDUR PENYAMPAIAN IJAZAH | PK / TPK / PD | PK(O). UPNM. PEND. 08 | L.1 : BIDANG TUGAS J/K PENYAMPAIAN IJAZAH L.2 : CONTOH ATURCARA MAJLIS L.3 : CONTOH BORANG TEMPAH JUBAH L.4 : CONTOH SUSUN ATUR TEMPAT DUDUK L.5 : CONTOH SUSUNAN PERARAKAN MASUK STAF AKADEMIK UPNM | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | PEJABAT PENDAFTAR |
| 30. | PROSEDUR MAJLIS SERAH TERIMA TUGAS | PK / TPK / PD | PK(O). UPNM. PEND. 09 | L.1: CONTOH NOTA SERAH TUGAS L.2 :SIJIL SERAH TUGAS | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | PEJABAT PENDAFTAR |
| 31. | PROSEDUR CUTI BELAJAR | PK / TPK / PD | PK(O). UPNM. PEND. 10 | - TIADA - | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | PEJABAT PENDAFTAR |

| | | | | | | | | |
|-----|---|---------------|--------------------------------------|---|----------------|----|----|-------------------|
| 32. | PROSEDUR PERMOHONAN STOK ALAT TULIS DI STOR ALAT TULIS UPNM | PK / TPK / PD | PK(O). UPNM. PEND. 11 | L.1 : CONTOH KATALOG ALAT TULIS. L.2 : CONTOH BORANG PERMOHONAN STOK ALAT TULIS (UPNM/PEND – 56 (KEW.PS-11) | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | PEJABAT PENDAFTAR |
| 33. | PROSEDUR PELANTIKAN BAHARU STAF AKADEMIK | PK / TPK / PD | PK(O). UPNM. PEND. 12 | - TIADA - | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | PEJABAT PENDAFTAR |
| 34. | PROSEDUR PELANTIKAN BAHARU STAF BUKAN AKADEMIK | PK / TPK / PD | PK(O). UPNM. PEND. 13 | - TIADA - | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | PEJABAT PENDAFTAR |
| 35. | PROSEDUR PELANTIKAN PENSYARAH SAMBILAN | PK / TPK / PD | PK (O). UPNM. PEND.14 | - TIADA - | 27 / 09 / 2023 | 01 | 00 | PEJABAT PENDAFTAR |
| 36. | PROSEDUR PEROLEHAN | PK / TPK / PD | PK(O). UPNM. BEND. 01 | L.1 : BORANG PERMOHONAN SEBUT HARGA/ TENDER [UPNM.BEND.01.01] L.2 : SURAT JEMPUTAN PELAWAAN SEBUTHARGA [UPNM.BEND.01.02] L.3 : NOTIS PELAWAAN SEBUTHARGA UNTUK DI PAMERKAN [UPNM.BEND.01.03] L.4 : JADUAL PEMBUKA SEBUTHARGA / TENDER [UPNM.BEND.01.04] L.5 : JADUAL PERBANDINGAN SPESIFIKASI TEKNIKAL [UPNM.BEND.01.05] L.6 : JADUAL PERBANDINGAN HARGA [UPNM.BEND.01.06] | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | JABATAN BENDAHARI |
| 37. | PROSEDUR PENYEDIAAN BAJET MENGURUS | PK / TPK / PD | PK(O). UPNM. BEND. 02 | - TIADA - | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | JABATAN BENDAHARI |
| 38. | PROSEDUR PEMBAYARAN KEPADA KAKITANGAN | PK / TPK / PD | PK(O). UPNM. BEND. 03 | L1 : BORANG TUNTUTAN PERJALANAN DALAM NEGERI [UPNM.BEND 001] L2 : BORANG TUNTUTAN PERJALANAN LUAR NEGARA [UPNM.BEND 002] L3 : BORANG TUNTUTAN PENSYARAH SAMBILAN [UPNM.BEND 010] L4 : BAUCER PEMBAYARAN PENSYARAH SAMBILAN [KEW 304.PIND.1/2006] | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | JABATAN BENDAHARI |

| | | | | | | | | |
|-----|---|---------------|------------------------------|---|----------------|----|----|---|
| 39. | PROSEDUR PEMBAYARAN KEPADA PEMBEKAL | PK / TPK / PD | PK(O). UPNM. BEND. 04 | L1 : BAUCER PEMBAYARAN [KEW 304.PIND.1/2006] | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | JABATAN BENDAHARI |
| 40. | PROSEDUR PEMBAYARAN GAJI | PK / TPK / PD | PK(O). UPNM. BEND. 05 | L1 :BORANG KEW (CONTOH FORMAT BORANG PENYATA PERUBAHAN [UPNM.BEND.05.01] L2 : CONTOH FORMAT SLIP GAJI [UPNM.BEND.05.02] | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | JABATAN BENDAHARI |
| 41. | PROSEDUR PERKHIDMATAN PEMINJAMAN DAN PEMULANGAN BAHAN PERPUSTAKAAN DI RAK TERBUKA | PK / TPK / PD | PK(O). UPNM. PERP. 02 | AK1 : PENDAFTARAN KEAHLIAN AK2 : PEMBAYARAN DENDA L1 : CONTOH RESIT RES / PUST / 01 (UPNM) L2 : BORANG PENDAFTARAN AHLI [UPNM.PERP.01] | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | PERPUSTAKAAN PJTI |
| 42. | PROSEDUR PENGURUSAN PINJAMAN ANTARA PERPUSTAKAAN | PK / TPK / PD | PK(O). UPNM. PERP. 03 | L1 : BORANG PINJAMAN ANTARA PERPUSTAKAAN [UPNM.PERP.04] L2 : BORANG MAKLUMAN BAHAN ROSAK [UPNM.PAPP.PERP.05] | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | PERPUSTAKAAN PJTI |
| 43. | PROSEDUR PEMBANGUNAN | PK / TPK / PD | PK(O). UPNM. JPP. 01 | - TIADA - | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | JPP |
| 44. | PROSEDUR PENYELENGGARAAN | PK / TPK / PD | PK(O). UPNM. JPP. 02 | - TIADA - | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | JPP |
| 45. | PROSEDUR PEMOHONAN PENDAFTARAN AKAUN E-MEL | PK / TPK / PD | PK(O). UPNM. PTMK. 01 | L2 : BORANG PERMOHONAN E-MEL [UPNM.PTMK.01] | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | PUSAT TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI |
| 46. | PROSEDUR PERMOHONAN BAGI PEMBANGUNAN SISTEM APLIKASI/ LAMAN SESAWANG/ PORTAL | PK / TPK / PD | PK(O). UPNM. PTMK. 02 | L1 : BORANG PERMOHONAN SISTEM APLIKASI/ LAMAN SESAWANG [UPNM.PTMK.11] | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | PUSAT TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI |

| | | | | | | | | |
|-----|---------------------------------------|---------------|----------------------------------|--|----------------|----|----|-----------------|
| 47. | PROSEDUR PENERBITAN BAHAN ILMIAH | PK / TPK / PD | PK(O). UPNM. PENERBIT. 01 | L.1 : CONTOH BORANG PENILAIAN MAKALAH [UPNM.PENERBIT.01.01] L.2 : CONTOH BORANG PENYERAHAN MAKALAH L.3: CONTOH BORANG PERMOHONAN ISSN L.4 : CONTOH BORANG PERMOHONAN ISBN L.5 : CONTOH BORANG PERMOHONAN PDP L.6 : CONTOH BORANG CADANGAN PENERBITAN BUKU ILMIAH/ UMUM L.7 : CONTOH BORANG PENILAIAN MANUSKRIP | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | PENERBIT UPNM |
| 48. | PROEDUR PROSES PINJAMAN PERALATAN | PK / TPK / PD | PK(O). UPNM. PK. 01 | L.1 : BORANG PENYERAHAN / PEMIJAMAN ALATAN SOKONGAN PERUBATAN [PKes-PA(01)] L.2 : BORANG ADUAN KEROSAKAN ALATAN SOKONGAN PERUBATAN [PKes-PA(01)] | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | PUSAT KESIHATAN |
| 49. | PROSEDUR PENERIMAAN SURAT DAN DOKUMEN | PK / TPK / PD | PK(O). UPNM. PK.02 | - TIADA - | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | PUSAT KESIHATAN |
| 50. | Pengendalian Rawatan Kes Pesakit Luar | PK / TPK / PD | PK(O). UPNM. PK3 – AK1 | L.1 : SURAT RUJUKAN (TENTERA) [BAT 26] L.2 : FAIL KESIHATAN STAF TENTERA [BAT F4] L.3 : BORANG PEMERIKSAAN MAKMAL (TENTERA) [BAT F12] L.4 : BORANG PEMERIKSAAN X-RAY (TENTERA) [BAT 170] L.5 : BORANG PRESKRIPSI UBAT (TENTERA) [BAT F22] L.6 : FAIL KESIHATAN AWAM [BAT F4(B)] L.7 : BORANG LAPOR SAKIT STAF AWAM [UPNM.PK.AK2.1] L.8 : FAIL PESAKIT (STAF) L.9 : FAIL PESAKIT (KELUARGA) L.10 : FAIL PESAKIT (PALAPES) L.11 : SIJIL PERAKUAN SAKIT L.12: SIJIL PERAKUAN MASA RAWATAN L.13 : PRESKRIPSI UBATAN [UPNM.PK.01.07] L.14 : BORANG KEIZINAN PEMBEDAHAN KECIL [UPNM.PK.AK2.02] L.15 : BORANG PENILAIAN KES KECEMASAN [UPNM.PK.AK2.03] L.16 : SURAT RUJUKAN KE HOSPITAL / RAWATAN PAKAR PERUBATAN [UPNM.PK.AK2.04] | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | PUSAT KESIHATAN |

| | | | | | | | | |
|--|---|---------------|--------------------------------|---|----------------|----|----|-----------------|
| | | | | <p>L.17 : MEMO PERIHAL PERUBATAN [UPNM.PK.AK2.05] L.18 : BORANG PEMERIKSAAN MAKMAL [UPNM.PK.AK2.06] L.19 : BORANG PEMERIKSAAN X-RAY [UPNM.PK.AK2.07] L.20 : LAPORAN <i>MEDICAL COVERAGE</i> [UPNM.PK.AK2.08] L.21 : RAWATAN FISIOTERAPI [UPNM.PK.AK2.09]</p> | | | | |
| | a) Pengendalian Rawatan Kecemasan Kes | PK / TPK / PD | PK(O). UPNM. PK3 – AK2 | <p>L.1 : SURAT RUJUKAN (TENTERA) [BAT 26] L.2 : FAIL KESIHATAN STAF TENTERA [BAT F4] L.3 : BORANG PEMERIKSAAN MAKMAL (TENTERA) [BAT F12] L.4 : BORANG PEMERIKSAAN X-RAY (TENTERA) [BAT 170] L.5 : BORANG PRESKRIPSI UBAT (TENTERA) [BAT F22] L.6 : FAIL KESIHATAN AWAM [BAT F4(B)] L.7 : BORANG LAPOR SAKIT STAF AWAM [UPNM.PK.AK2.1] L.8 : FAIL PESAKIT (STAF) L.9 : FAIL PESAKIT (KELUARGA) L.10 : FAIL PESAKIT (PALAPES) L.11 : SIJIL PERAKUAN SAKIT L.12 : SIJIL PERAKUAN MASA RAWATAN L.13 : PRESKRIPSI UBATAN [UPNM.PK.01.07] L.14 : BORANG KEIZINAN PEMBEDAHAN KECIL [UPNM.PK.AK2.02] L.15 : BORANG PENILAIAN KES KECEMASAN [UPNM.PK.AK2.03] L.16 : SURAT RUJUKAN KE HOSPITAL / RAWATAN PAKAR PERUBATAN [UPNM.PK.AK2.04] L.17 : MEMO PERIHAL PERUBATAN [UPNM.PK.AK2.05] L.18 : BORANG PEMERIKSAAN MAKMAL [UPNM.PK.AK2.06] L.19 : BORANG PEMERIKSAAN X-RAY [UPNM.PK.AK2.07] L.20 : LAPORAN <i>MEDICAL COVERAGE</i> [UPNM.PK.AK2.08] L.21 : RAWATAN FISIOTERAPI [UPNM.PK.AK2.09]</p> | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | PUSAT KESIHATAN |
| | GARIS PANDUAN: b) Rawatan Perubatan Pusat Perubatan UPNM | PK / TPK / PD | PK(O). UPNM. PK 4 – GP1 | <p>L.1 : SURAT RUJUKAN (TENTERA) [BAT 26] L.2 : FAIL KESIHATAN STAF TENTERA [BAT F4] L.3 : BORANG PEMERIKSAAN MAKMAL (TENTERA) [BAT F12]</p> | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | PUSAT KESIHATAN |

| | | | | | | | | |
|-----|--|---------------|-----------------------------|---|----------------|----|----|------------------------------|
| | | | | <p>L.4 : BORANG PEMERIKSAAN X-RAY (TENTERA) [BAT 170] L.5 : BORANG PRESKRIPSI UBAT (TENTERA) [BAT F22] L.6 : FAIL KESIHATAN AWAM [BAT F4(B)] L.7 : BORANG LAPOR SAKIT STAF AWAM [UPNM.PK.AK2.1] L.8 : FAIL PESAKIT (STAF) L.9 : FAIL PESAKIT (KELUARGA) L.10 : FAIL PESAKIT (PALAPES) L.11 : SIJIL PERAKUAN SAKIT L.12 : SIJIL PERAKUAN MASA RAWATAN L.13 : PRESKRIPSI UBATAN [UPNM.PK.01.07] L.14 : BORANG KEIZINAN PEMBEDAHAN KECIL [UPNM.PK.AK2.02] L.15 : BORANG PENILAIAN KES KECEMASAN [UPNM.PK.AK2.03] L.16 : SURAT RUJUKAN KE HOSPITAL / RAWATAN PAKAR PERUBATAN [UPNM.PK.AK2.04] L.17 : MEMO PERIHAL PERUBATAN [UPNM.PK.AK2.05] L.18 : BORANG PEMERIKSAAN MAKMAL [UPNM.PK.AK2.06] L.19 : BORANG PEMERIKSAAN X-RAY [UPNM.PK.AK2.07] L.20 : LAPORAN <i>MEDICAL COVERAGE</i> [UPNM.PK.AK2.08] L.21 : RAWATAN FISIOTERAPI [UPNM.PK.AK2.09]</p> | | | | |
| | PROSEDUR PROSES PENGISIAN SEMULA PETI PERTOLONGAN CEMAS c) | PK / TPK / PD | PK(O). UPNM. PK. 05 | L.1 : PERMOHONAN BEKALAN " <i>FIRST-AID KIT / MEDICAL PACK</i> "UNTUK KEGUNAAN JABATAN / AKTIVITI KAMPUS (JABATAN / PELAJAR) | 27 / 09 / 2023 | 01 | 02 | PUSAT KESIHATAN |
| 51. | PROSEDUR PENGAMBILAN PELAJAR BAHARU | PK / TPK / PD | PK(O). UPNM. BPA. 01 | L1 : MUKA DEPAN FAIL PELAJAR | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | BAHAGIAN PENGURUSAN AKADEMIK |
| 52. | PROSEDUR PENYEDIAAN JADUAL WAKTU PENGAJARAN | PK / TPK / PD | PK(O). UPNM. BPA. 02 | - TIADA - | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | BAHAGIAN PENGURUSAN AKADEMIK |

| | | | | | | | | |
|-----|--|---------------|-------------------------------------|---|----------------|----|----|------------------------------|
| 53. | PROSEDUR PENYEDIAAN JADUAL WAKTU PEPERIKSAAN AKHIR | PK / TPK / PD | PK(O). UPNM. BPA. 03 | L.1 : SENARAI PARAMETER <i>INPUT / OUTPUT</i> DIPERLUKAN L.2 : CARTA ALIRAN KERJA (HIERARKI) I.P.O. | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | BAHAGIAN PENGURUSAN AKADEMIK |
| 54. | PROSEDUR PENYEDIAAN KERTAS SOALAN PEPERIKSAAN AKHIR | PK / TPK / PD | PK(O). UPNM. BPA. 04 | L.1 : CONTOH MUKA DEPAN KERTAS SOALAN PEPERIKSAAN L.2 : CONTOH FORMAT KERTAS SOALAN PEPERIKSAAN AKHIR L.3 : BORANG PENYEDIAAN KERTAS SOALAN PEPERIKSAAN (UPNM.BPA.04.01) | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | BAHAGIAN PENGURUSAN AKADEMIK |
| 55. | PROSEDUR PENGENDALIAN PEPERIKSAAN AKHIR | PK / TPK / PD | PK(O). UPNM. BPA. 05 | L.1 : FORMAT SLIP KEHADIRAN L.2 : FORMAT KERTAS JAWAPAN L.3 : CONTOH JADUAL PEPERIKSAAN AKHIR SEMESTER L.4 : CONTOH SLIP PENDAFTARAN MATA PELAJARAN L.5 : CONTOH KAD MATRIK DAN BATC 10 L.6 : CONTOH BORANG LAPORAN KES MENIRU [UP/BLKM] | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | BAHAGIAN PENGURUSAN AKADEMIK |
| 56. | PROSEDUR PENGAGIHAN BANTUAN ZAKAT | PK / TPK / PD | PK(O). UPNM. PI. 01 | L.1 : BORANG PERMOHONAN ZAKAT (PELAJAR) [UPNM.BPI-06-01] L.2 : BORANG PERMOHONAN ZAKAT (STAF) [UPNM.BPI-06-02] L.3 : BORANG PERMOHONAN ZAKAT (PROGRAM) [UPNM.BPI-06-03] L.4 : BORANG AKAUN PENERIMAAN FAKIR MISKIN [UPNM.BPI -06-04] | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | PUSAT ISLAM |
| | ARAHAN KERJA: a) PERMOHONAN SEMINAR/ BENGKEL/ PERSIDANGAN | PK / TPK / PD | PK(O). UPNM. CDISS. 01 – AK3 | - TIADA - | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | CDISS |
| 57. | PROSEDUR PEMBENTUKAN PROGRAM LKU | PK / TPK / PD | PK(O). UPNM. LK. 01 | L1 : LAPORAN DIAGNOSTIK/ PEMASARAN UPNM.LK.01.01] L2 : CARTA PEMANTAUAN PENYEDIAAN KURIKULUM/ SILIBUS [UPNM.LK.01.02] L3 : SENARAI SEMAK KERTAS KERJA CADANGAN PROGRAM BARU [UPNM.LK.01.03] | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | MARKAS ALK |

| | | | | | | | | |
|-----|---|---------------|----------------------------------|--|----------------|----|----|---|
| | | | | | | | | |
| 58. | PROSEDUR PENYEDIAAN JADUAL WAKTU LKU | PK / TPK / PD | PK(O). UPNM. LK. 02 | -TIADA- | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | MARKAS ALK |
| 59. | PROSEDUR PENGELUARAN PRECIS LKU | PK / TPK / PD | PK(O). UPNM. LK. 03 | L.1 : SENARAI MATA PELAJARAN LKU [UPNM.LK.03.01] L.2 : PECAHAN MATA PELAJARAN MENGIKUT TAHUN PENGAJIAN. [UPNM.LK.03.02] | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | MARKAS ALK |
| 60. | PROSEDUR PENGAJARAN MATA PELAJARAN LKU | PK / TPK / PD | PK(O). UPNM. LK. 04 | L.1 : CONTOH FORMAT PELAN MENGAJAR [UPNM.LK.04.01] | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | MARKAS ALK |
| 61. | PROSEDUR PENYEDIAAN KERTAS SOALAN PEPERIKSAAN LKU | PK / TPK / PD | PK(O). UPNM. LK. 05 | - TIADA - | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | MARKAS ALK |
| 62. | PROSEDUR PEPERIKSAAN LKU (TEORI / AMALI) | PK / TPK / PD | PK(O). UPNM. LK. 06 | - TIADA - | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | MARKAS ALK |
| 63. | PROSEDUR UJIAN KECERGASAN ASAS | PK / TPK / PD | PK(O). UPNM. LK. 07 | - TIADA - | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | MARKAS ALK |
| 64. | PROSEDUR PEMBENTUKAN PROGRAM TEMPUR TANPA SENJATA (TTS) | PK / TPK / PD | PK(O). UPNM. LK. 08 | -TIADA - | 27 / 09 / 2023 | 02 | 03 | MARKAS ALK |
| 65. | PROSEDUR TINDAKAN PENGUNGSIAN BANGUNAN | PK / TPK / PD | PK(O). UPNM. PNCPPPS . 01 | -TIADA - | 27 / 09 / 2023 | 01 | 00 | PEJABAT PENOLONG NAIB CANSOLOR (PENGURUSAN) |

| | | | | | | | | |
|-----|--|--------------|--------------------------|----------|----------------|----|----|---|
| | | | | | | | | PROJEK DAN PEMBANGUNAN STRATEGI) |
| 66. | PROSEDUR SIASATAN KEMALANGAN PEKERJAAN | PK / TPK/ PD | PK(O). UPNM. PNCPPPS .02 | -TIADA - | 27 / 09 / 2023 | 01 | 00 | PEJABAT PENOLONG NAIB CANSOLOR (PENGURUSAN PROJEK DAN PEMBANGUNAN STRATEGI) |
| 67. | PROSEDUR PENGENALPASTIAN HAZARD, PENAKSIRAN RISIKO DAN KAWALAN RISIKO (HIRARC) | PK / TPK/ PD | PK(O). UPNM. PNCPPPS .03 | -TIADA - | 27 / 09 / 2023 | 01 | 00 | PEJABAT PENOLONG NAIB CANSOLOR (PENGURUSAN PROJEK DAN PEMBANGUNAN STRATEGI) |

DISEMAK OLEH:



.....
(PENGURUS KUALITI)

JAWATANKUASA JAMINAN KUALITI UNIVERSITI (JKU),
UNIVERSITI PERTAHANAN NASIONAL MALAYSIA,
KEM PERDANA SUNGAI BESI, 57000 KUALA LUMPUR

TARIKH: 27 / 09 / 2023