

PENGENALPASTIAN PENGURUSAN RISIKO DALAM PROSES/PROSEDUR KERJA

9.3 Management review

9.3.1 General Top management shall review the organization's quality management system, at planned intervals, to ensure its continuing suitability, adequacy, effectiveness and alignment with the strategic direction of the organization.

9.3.2 Management review inputs The management review shall be planned and carried out taking into consideration:

- a) the status of actions from previous management reviews;
- b) changes in external and internal issues that are relevant to the quality management system;
- c) information on the performance and effectiveness of the quality management system, including trends in:
 - 1) customer satisfaction and feedback from relevant interested parties;
 - 2) the extent to which quality objectives have been met;
 - 3) process performance and conformity of products and services;
 - 4) nonconformities and corrective actions;
 - 5) monitoring and measurement results;
 - 6) audit results;
 - 7) the performance of external providers;
- d) the adequacy of resources;
- e) the effectiveness of actions taken to address risks and opportunities (see 6.1);
- f) opportunities for improvement.

..sebagaimana
keperluan
klausu 9.3.2,
ISO 9001:2015,
input kajian
semula

FOKUS PELAPORAN 2017:

Rujuk keperluan standard klausu 6.1.1, dan Manual Kualiti, perkara 6.1- mengenalpasti risiko

Klausu 6.1.1 ISO 9001:2015:

Apabila membuat perancangan bagi SPK, organisasi hendaklah mempertimbangkan isu (rujuk klausu 4.1) dan keperluan 9 (rujuk klausu 4.2), dan **menentukan risiko dan peluang** yang perlu dinyatakan

Laporan **keberkesanan tindakan** bagi menyatakan risiko dan peluang akan dilapor dalam MKSP 2018



PERUBAHAN KONSEPTUAL DALAM ISO 9001:2015 (YANG TIADA DALAM ISO 9001:2008)

Memberi penekanan kepada

Pemikiran Berasaskan Risiko (*Risk-based Thinking*)

{ Pendekatan proses PDCA } **Current**

Risk-based thinking is in:

0.3.3

- Introduction - the concept of risk-based thinking is explained

4.4.1 (f)

- Clause 4 - organization is required to determine its QMS processes and address its risks and opportunities

5.1.1 (d)

- Clause 5 – top management is required to
 - Promote awareness of risk-based thinking

5.1.2 (b)

- Determine and address risks and opportunities that can affect product /service conformity

6.1.2 (a)

- Clause 6 - organization is required to identify risks and opportunities related to QMS performance and take appropriate actions to address them

9.1.3 (e)

- Clause 9 – analysis and evaluation the effectiveness of actions taken to address risks and opportunities

9.3.2 (e)

- Clause 9 –Discuss the effectiveness of actions taken to address risks and opportunities

10.2.1 (e)

- Clause 10 – when NCR arises, update risk and opportunities determined during planning

Annex A – A.4 Risk-based Thinking)



**STANDARD
ISO 9001:2015**

process approach,

which incorporates:

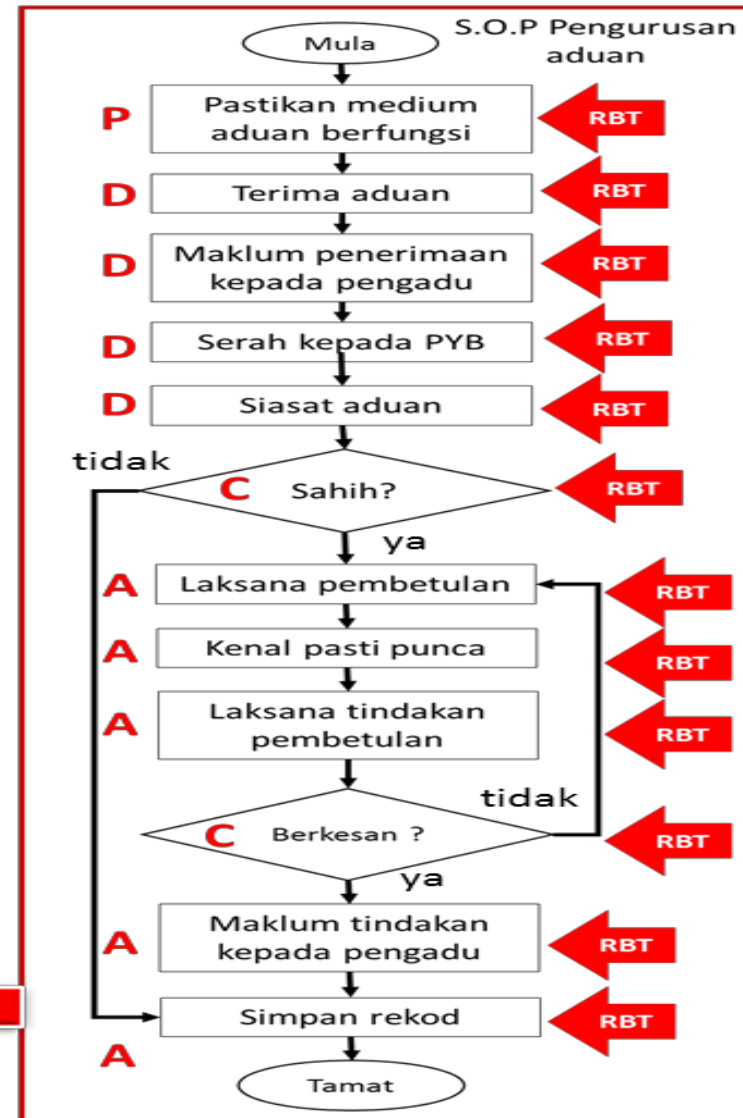
- The **PDCA cycle**, and
- **Risk-based thinking**

ISO 9001:2015

Menggunakan Pendekatan proses yang merangkumkan Kitaran PDCA dan pemikiran berasaskan risiko (risk-based thinking, RBT)

- Pendekatan proses Input – proses – output (Carta alir)
- Kitaran PDCA Untuk memastikan ada sumber, proses terus & boleh ditambahbaik/ diambil tindakan
- Pemikiran berasaskan risiko (RBT) Meningkatkan kesan yang diinginkan, Mengurangkan kesan yang x diinginkan & Mencapai penambahbaikan.

Proses / SPK mencapai keputusan yang diinginkan/ dihasratkan



***Risk-based
Thinking
dalam
proses
kerja***

:AGENDA 7.1 :PENGENALPASTIAN PENGURUSAN RISIKO DALAM PROSES/PROSEDUR KERJA

Rujuk Standard ISO 9001:2015
Annex A.4 pg 22

Organisasi bertanggungjawab
terhadap pemikiran
berasaskan risiko & tindakan
berkaitan termasuk mengekal atau
tidak rekod berkaitan sebagai bukti
pelaksanaan

Tidak ditetapkan k a e d a h
k h u s u s pentaksiran risiko



SIRI 4

LET'S RECAP..



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

SIRI TINDAKAN
KE ARAH PERALIHAN KEPADA MS ISO 9001:2015:

SEMAKAN METODOLOGI PENILAIAN RISIKO
28 FEB 2017
9.00 PAGI – 12.00 THARI

CQA bersama



BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

www.upm.edu.my

DONE

:AGENDA 7.1 :PENGENALPASTIAN PENGURUSAN RISIKO DALAM PROSES/PROSEDUR KERJA

PG200

5 MATLAMAT
UNIVERSITI

KPI
UNIVERSITI

PELAN TINDAKAN
UNIVERSITI

PROSEDUR/ GARIS
PANDUAN/ ARAHAN KERJA

Kategori
Operasi

RBT:

- Menentukan punca kenapa proses tak capai keputusan yang dihasratkan
 - Meningkatkan kesan yang diinginkan
 - Mengurangkan kesan yang tidak diinginkan
 - Mencapai penambahbaikan



TINDAKAN TELAH DILAKSANA:

Kini pelaksanaan penentuan risiko hanya terhadap semua prosedur sedia ada berjumlah **141 prosedur**, sebagaimana terdapat dalam eISO



:AGENDA 7.1 :PENGENALPASTIAN PENGURUSAN RISIKO DALAM PROSES/PROSEDUR KERJA

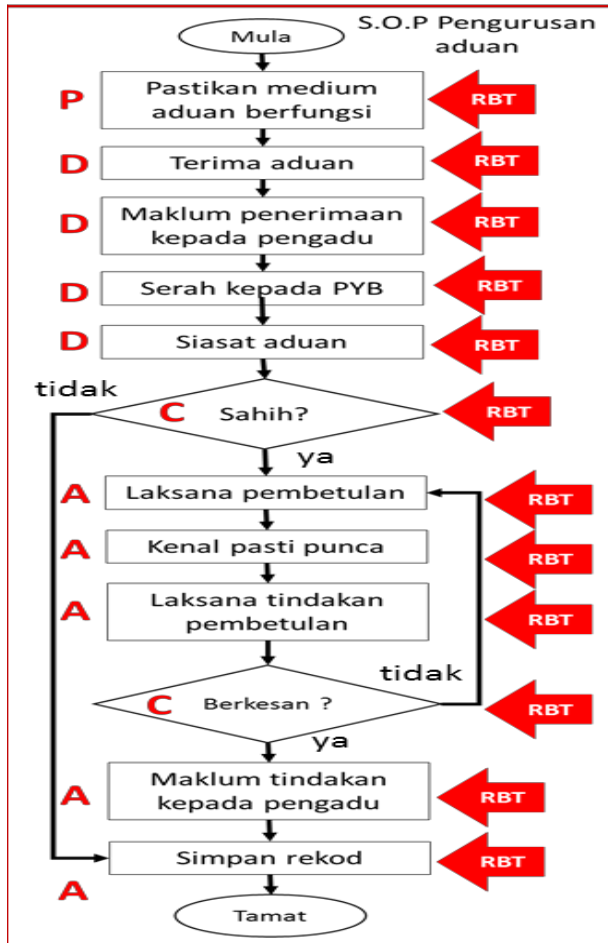
Bengkel Pelaksanaan Penilaian Risiko telah diadakan dalam Siri
Tindakan: Ke Arah Peralihan kepada MS ISO 9001:2015
pada 9,10, 16 & 17 Mac 2017



SIRI TINDAKAN KE ARAH PERALIHAN KEPADA MS ISO 9001:2015: BENGKEL PELAKSANAAN PENILAIAN RISIKO	
9 MAC 2017	PEJABAT NAIB CANSELOR PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSELOR (HAL EHWAL PELAJAR & ALUMNI)
10 MAC 2017	PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSELOR (AKADEMIK & ANTARABANGSA) (PRA UNIVERSITI, PRA SISWAZAH & SISWAZAH)
16 MAC 2017	PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSELOR (PENYELIDIAN DAN INOVASI) PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSELOR (JARINGAN INDUSTRI & MASYARAKAT)
17 MAC 2017	ENTITI SOKONGAN

:AGENDA 7.1 :PENGENALPASTIAN PENGURUSAN RISIKO DALAM PROSES/PROSEDUR KERJA

Carta Alir Proses Kerja



PENTAKSIRAN RISIKO

...daripada carta alir proses kerja, dikenalpasti risiko pada setiap proses, dan seterusnya ditentukan tahap risiko menggunakan kaedah

Matriks Keterukan dan Kemungkinan

MATRIKS PENILAIAN RISIKO						
	Risiko	Kemungkinan				
		1	2	3	4	5
Keterukan	1	1 (R)	2 (R)	3 (R)	4 (R)	5 (S)
	2	2 (R)	4 (R)	6 (S)	8 (S)	10 (S)
	3	3 (R)	4 (S)	9 (S)	12 (S)	15 (T)
	4	4 (R)	5 (S)	12 (S)	16 (T)	20 (T)
	5	5 (S)	6 (S)	15 (T)	20 (T)	25 (T)
1 - 4	Risiko Rendah	Risiko Rendah perlu diambil respon oleh Timbalan Wakil Pengurusan (TWP) / Jawatankuasa Penilaian Risiko Pusat Tanggungjawab (JPRPTJ) untuk menilai risiko boleh diterima atau tidak. Sekiranya tidak, laksanakan rawatan risiko dan dokumenkan. Pemantauan dan semakan semula dilaksanakan oleh TWP / JPRPTJ bagi risiko tahap ini.				
5 - 12	Risiko Sederhana	Risiko Sederhana perlu diambil respon oleh TWP / JPRPTJ untuk melaksanakan rawatan risiko dan dodokumenkan. Pemantauan dan semak semula keberkesanan langkah kawalan secara terancang oleh TWP / JPRPTJ.				
15 - 25	Risiko Tinggi	Risiko Tinggi perlu diambil respon segera oleh Wakil Pengurusan (WP) atau Jawatankuasa Penilaian Risiko Universiti (JPRU) untuk menyegerakan rawatan risiko apabila tahap risiko tinggi didapati atau dilaporkan oleh TWP / JPRPTJ. Rawatan risiko yang dilakukan hendaklah didokumenkan. Pemantauan dan semakan semula dilaksanakan oleh WP/JPRU bagi risiko tahap ini.				

:AGENDA 7.1 :PENGENALPASTIAN PENGURUSAN RISIKO DALAM PROSES/PROSEDUR KERJA

BORANG PENTAKSIRAN RISIKO

Proses (Perkhidmatan Utama / Sokongan / Operasi Perkhidmatan Sokongan) :	SOKONGAN		
Peneraju Proses :	PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT)		Nota **: Warnakan mengikut Tahap Risiko
Pegawai yang Bertanggungjawab (PYB):	TIMBALAN WAKIL PENGURUSAN, PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT)		Risiko Rendah (R)
Pusat Tanggungjawab (PTJ):	PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT)		Risiko Sederhana (S)
Tarikh:	16 MAC 2017		Risiko Tinggi (T)

Nota*: Rujuk Matriks Penilaian Risiko

NAMA DAN KOD PROSEDUR : PROSEDUR PENGURUSAN KERJASAMA JARINGAN INDUSTRI (UPM/SOK/JINM/P001)												
BIL.	Identifikasi Risiko					Penyataan Risiko Secara Mudah (Sebelum Tindakan) *			Strategi Tindakan	Penyataan Risiko Secara Mudah (Selepas Tindakan)*		
	Langkah dalam prosedur	Risiko yang Dikenal pasti	Punca/Sumber Risiko	Kesan Risiko	Kawalan Sedia Ada	Keterukan	Kemungkinan	Tahap**		Keterukan	Kemungkinan	Tahap
1	7.2	Perancangan melalui roadshow lewat diadakan di PTJ	Jumlah PTJ terlalu banyak.	Pencapaian PTJ tidak memenuhi <i>pledge</i> yang dijanjikan.	* Roadshow. * Laporan pencapaian sukuan PTJ.	4	3	12 (S)	* Perancangan jadual roadshow yang berkesan iaitu selewat-lewatnya 28 Februari setiap tahun. * Mengesahkan tarikh roadshow sebelum 31			
2	7.3	Maklumat yang dimasukkan ke dalam sistem ICRIS atau drat MoU/MoA tidak lengkap.	Pegawai tidak faham proses pelaporan.	Proses pengesahan maklumat mengambil masa.	* Se * A * S * pe							
3	7.4	Kesukaran membuat capaian kepada pangkalan data kepakaran penyelidik UPM oleh staf UPM/industri	Sistem sedia ada tidak memenuhi kehendak semasa staf/industri.	Kesukaran menyuai padan bidang kepakaran penyelidik UPM dengan kehendak/keperluan industri.	* KI * La * Pr * bidai * CV * Jun							

28 Februari setiap tahun.
* Mengesahkan tarikh roadshow sebelum 31

KOMOSKIP PENTAKSIRAN RISIKO PENERAJU PROSES (SOKONGAN - JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT)						
IL	KOD PROSEDUR	NAMA PROSEDUR	KEPUTUSAN RISIKO			JUMLAH
			T	S	R	
1	UPM/SOK/JINM/P001	PROSEDUR PENGURUSAN KERJASAMA JARINGAN INDUSTRI	1	6	0	7
2	UPM/SOK/JINM/P002	PROSEDUR PELAKSANAAN PENGURUSAN JARINGAN KOMUNITI	5	9	10	24
		JUMLAH	6	15	10	31

:AGENDA 7.1 :PENGENALPASTIAN PENGURUSAN RISIKO DALAM PROSES/PROSEDUR KERJA

PORTAL SISTEM PENGURUSAN ISO UPM (e-ISO)



KAWALAN DOKUMEN DAN REKOD ISO

[Graf Statistik Dokumen ISO UPM](#)
[Jadual/Laporan Terperinci Statistik Dokumen](#)
[Mengikut Peneraju](#)
[Senarai Utama Dokumen Terkawal ISO 9001](#)
[Dokumen Rujukan ISO](#)
[Jadual Kelulusan Dokumen](#)
[Cadangan Pindaan/Tambahan Dokumen](#)
[\(CPD\)](#)
[+ Jadual Tindakan Kuatkuasa Dokumen 2017](#)
[+ Surat Hebahan Perubahan Dokumen](#)
[+ Senarai Perincian/Perubahan Dokumen](#)
[+ Panduan Penyediaan/Pindaan Dokumen](#)
[+ Senarai Daftar Rekod](#)
[Pengurusan Rekod Universiti](#)
[Maklumat Rujukan Awal Pengenalpastian](#)
[Risiko Dalam Proses Kerja Sistem Pengurusan](#)
[Kualiti](#) 

:AGENDA 7.1 :PENGENALPASTIAN PENGURUSAN RISIKO DALAM PROSES/PROSEDUR KERJA



SENARAI SEMAK PELAKSANAAN PERALIHAN PENSIJILAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI MENGGUNAKAN STANDARD ISO 9001:2015

STANDARD ISO 9001:2015			MANUAL KUALITI UPM	
KLAUSA			SENARAI SEMAK TINDAKAN	
No Klausu	Nama Klausu	Catatan	Bilangan/Perkara	Status/ Pelaksanaan UPM

SEMAKAN PELAKSANAAN TINDAKAN
USAHA PERALIHAN PENSIJILAN BAGI MEMENUHI KEPERLUAN STANDARD ISO 9001:2015

...Didapati terdapat **32 cadangan** tindakan penambahbaikan yang perlu dilaksana (sama ada **segera** **SEBELUM AUDIT SIRIM** -terdapat **12 cadangan**; dan tindakan berperingkat/tahun 2018 – 20 cadangan)

Senarai semak mengikut klausa dan sub klausa, rujuk lampiran



Kini risiko dalam prosedur eISO sedia ada sahaja yang dikenalpasti

CADANGAN TINDAKAN TAMBAHBAIK:

1. RBT PADA SEMUA PROSES KERJA

Mengenalpasti dan **menyenaraikan** proses kerja/SOP **sebenar mengikut peneraju** (proses utama, sokongan dan operasi), merekod dan **melaksana RBT dalam proses kerja tersebut**.

2. TINDAKAN TERHADAP RISIKO

Senarai **risiko tinggi** yang telah dikenalpasti kini, dianalisis kawalan sedia ada dan strategi tindakan, ditentukan sama ada untuk mengelak risiko, terima risiko kerana peluang, hapus sumber risiko, atau pindahkan risiko, dan dibawa untuk kelulusan Mesyuarat JK Kualiti.

Risiko positif (peluang) juga akan dikenalpasti daripada senarai risiko yang dikemaskini.

RANCANGAN TINDAKAN ISO 9001:2015 PADA TAHUN 2018

CADANGAN TINDAKAN TAMBAHBAIK: 2018

◀ RECAP

TELAH DIBAWA DALAM
JKKUALITI KE 35 PADA 26 JULAI 2017



2018

1. Pemantapan Dokumentasi
2. **Pengenalpastian semua Proses Kerja (SOP)**
 - Jumlah proses kerja bagi semua PTJ
 - RBT dalam proses kerja
3. Pemantapan pemahaman pelaksanaan ISO 9001 di PTJ
4. Pengurusan Risiko –
penyelarasan menyeluruh bersama Jawatankuasa Pengurusan Risiko Universiti
5. Pemantapan Juruaudit –
Lead Assessor QMS, Juruaudit Universiti dan Juruaudit PTJ
6. Pemantapan pelaksanaan Audit Dalaman
7. Pemantapan Pemantauan Keberkesanan

Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan dimohon **mengambil perhatian** berhubung:

1. Tindakan mengenalpastian risiko dalam prosedur sedia ada sebagaimana dalam eISO;
2. Senarai dan tahap risiko yang telah dikenalpasti bagi setiap prosedur tersebut;
3. Tindakan penambahbaikan bagi memastikan risiko dikenalpasti bagi semua proses kerja, dan dilaksanakan tindakan terhadap risiko tersebut; dan
4. Tindakan yang dilaksana dalam mengenalpastian risiko merupakan pendekatan pencegahan, dengan harapan kesan yang tidak diinginkan dikurangkan, dan mencapai penambahbaikan.

TERIMA KASIH