



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

PERJUMPAAN JURU AUDIT DALAMAN BERSAMA KETUA JURU AUDIT ISO 9001:2015

pada 20 MAC 2018, 2.30 – 3.00 PETANG

**Recall
Recap!**

**PEMAHAMAN DAN
PELAKSANAAN
ISO 9001:2015**

**IN CASE YOU
MISSED IT**

TERIMA KASIH DAN TAHNIAH!

Tahniah ...**to all of us!!**

UPM

**... BERJAYA MENGEKALKAN
PENSIJILAN ISO 9001:2015**



Tahniah**semua juru audit!!**
101 orang



TERIMA KASIH DAN TAHNIAH!

Tahniah

PELANTIKAN SEBAGAI JURUAUDIT DALAMAN (JAD) SISTEM PENGURUSAN KUALITI (QMS) MS ISO 9001:2015 UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

Saya dengan hormatnya merujuk kepada perkara di atas.

2. Sukacitanya dimaklumkan bahawa puan adalah dilantik sebagai Juruaudit Dalaman (JAD) Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) MS ISO 9001:2015 Universiti Putra Malaysia untuk tempoh tiga (3) tahun yang berkuat kuasa dari tarikh surat ini dikeluarkan. Berikut adalah senarai tugas dan tanggungjawab Juruaudit Dalaman QMS UPM:

- (a) Bertanggungjawab kepada Ketua Juruaudit Dalaman (KJAD);
- (b) Melaksanakan tugas pengauditan QMS di UPM seperti yang dirancang;
- (c) Melaksanakan pengesahan keberkesanan tindakan pembetulan dan penutupan laporan ketakuran (NCR) pada hari yang ditetapkan oleh KJAD;
- (d) Mengesahkan keberkesanan tindakan yang dilaksanakan pada cadangan penambahbaikan; dan
- (e) Menghadiri sesi latihan berkaitan audit dalaman.

3. Saya yakin dengan pengalaman dan komitmen puan kepada universiti selama ini, ianya akan dapat menyumbang ke arah pencapaian seperti mana yang dihasratkan.

Sekian.

"BERILMU BERBAKTI"

Yang benar,



PROFESOR DATIN PADUKA DR. AINI IDERIS, FASc.
DSIS, PSK, KMN
Naib Canselor
Universiti Putra Malaysia

s.k. - Pengarah, Pusat Jaminan Kualiti
 - Dekan, Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi



TUJUAN LATIHAN JURU AUDIT

Menyediakan juru audit PTJ yang **tahu dan faham standard ISO 9001:2015, serta tahu dan faham keperluan standard ISO 9001:2015..**

...menjadi juru audit PTJ, yang membantu PTJ membuat **Semakan Kendiri** pada **19 – 27 Februari 2018**, dan seterusnya membantu PTJ melaksana **Pelan Tindakan Kawalan Ketakakuran semakan kendiri** tersebut.

...membantu TWP/TPAD PTJ mengawal dapatan berulang di PTJ, dan memastikan keteraturan & kelancaran **Audit Dalaman UPM** pada **26 – 29 Mac, 2 – 5 April 2018**



I was smiling yesterday,
I'm smiling today and
I'll smile tomorrow.
It's simply because
life is too short to cry for
anything that's worthless

BookOfQuote



life's too short

ISO UPM

18 SEPT BENGKEL PEMURNIAN PELAN TINDAKAN LAPORAN PENEMUAN AUDIT SIRIM EMS

2 OGOS MESYUARAT PENUTUPAN AUDIT DALAMAN ISMS & EMS
14 OGOS BENGKEL PEMURNIAN PELAN TINDAKAN LAPORAN PENEMUAN AUDIT DALAMAN EMS

3 OGOS BENGKEL TINDAKAN PENEMUAN AUDIT DALAMAN ISMS
26 OGOS AUDIT SIRIM ISMS - LOKASI/PROSES PENDAFTARAN PELAJAR BAHARU KAMPUS SERDANG

12 OKT BENGKEL PEMURNIAN PELAN TINDAKAN LAPORAN PENEMUAN AUDIT SIRIM ISMS

1- 2/10/2018 JK KUALITI 4 (9/10) AUDIT SIRIM ISMS

3 - 5/9/2018 AUDIT SIRIM EMS

14 - 16/8/2018 KIK UA
7/8/2018 MKSP ISMS & EMS

23 - 26 /7/2018 AUDIT DALAMAN EMS
17 - 19/7/2018 AUDIT DALAMAN ISMS

7 JUL LAPORAN PEMANTAUAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN KETAKAKURAN

5 & 6 JUN LATIHAN JURUAUDIT DALAMAN UPM/PTJ
25 - 27 JUN SEMAKAN KENDIRI EMS PTJ/PENERAJU

2/11 - HKIP UPM 2018

JK KUALITI 5 (11/12)

17/18/19 JAN AWARENESS ISO 9001:2015
23 - 26 JAN BENGKEL SEMAKAN DAN PENGEMASKINIAN DOKUMEN QMS
18/19 JAN REFRESH LATIHAN JURUAUDIT UPM
29 - 30 LATIHAN JURUAUDIT PTJ

8 & 9 FEB LATIHAN AUDITOR PTJ
19 - 27 FEB SEMAKAN KENDIRI QMS PTJ

22 FEB TAKLIMAT PEMAHAMAN STD 27001:2015 KEPADA JKUASA KERJA ISMS

MAC KUAT KUASA PELUASAN SKOP ISO 27001:2013

1 - 9 MAC PELAKSANAAN PELAN TINDAKAN KAWALAN KETAKAKURAN SEMAKAN KENDIRI

2 & 5 MAC BENGKEL SEMAKAN DAN PENGEMASKINIAN DOKUMEN EMS

13 MAC BENGKEL SEMAKAN DAN PENGEMASKINIAN DOKUMEN ISMS

AUDIT DALAMAN QMS
JK KUALITI 2 (10/4)
MKSP QMS
2/4: KUAT KUASA ISO 14001:2015
26 - 29 MAC, 2 - 5 APRIL 2018

9 APR MESYUARAT PENUTUPAN AUDIT DALAMAN QMS
26 APR BENGKEL PEMURNIAN PELAN TINDAKAN LAPORAN PENEMUAN AUDIT DALAMAN QMS

23 - 27 APR SEMAKAN KENDIRI ISMS PENERAJU & PTJ

APR AWARENESS ISO 14001:2015 (RUJUK JADUAL)

AUDIT SIRIM QMS
8 - 11/5, 17 - 18/5, 21 - 24/5/2018

7 JUN BENGKEL PEMURNIAN PELAN TINDAKAN LAPORAN PENEMUAN AUDIT SIRIM QMS

31 MEI BENGKEL SEMAKAN SOA ISMS



Pengekalan Pensijilan ISO 9001 di UPM

PENSIJILAN UPM

UPM

TELAH DIPERSIJILKAN
DENGAN SATU PENSIJILAN
ISO 9001 MULAI TAHUN
2011 HINGGA KINI.

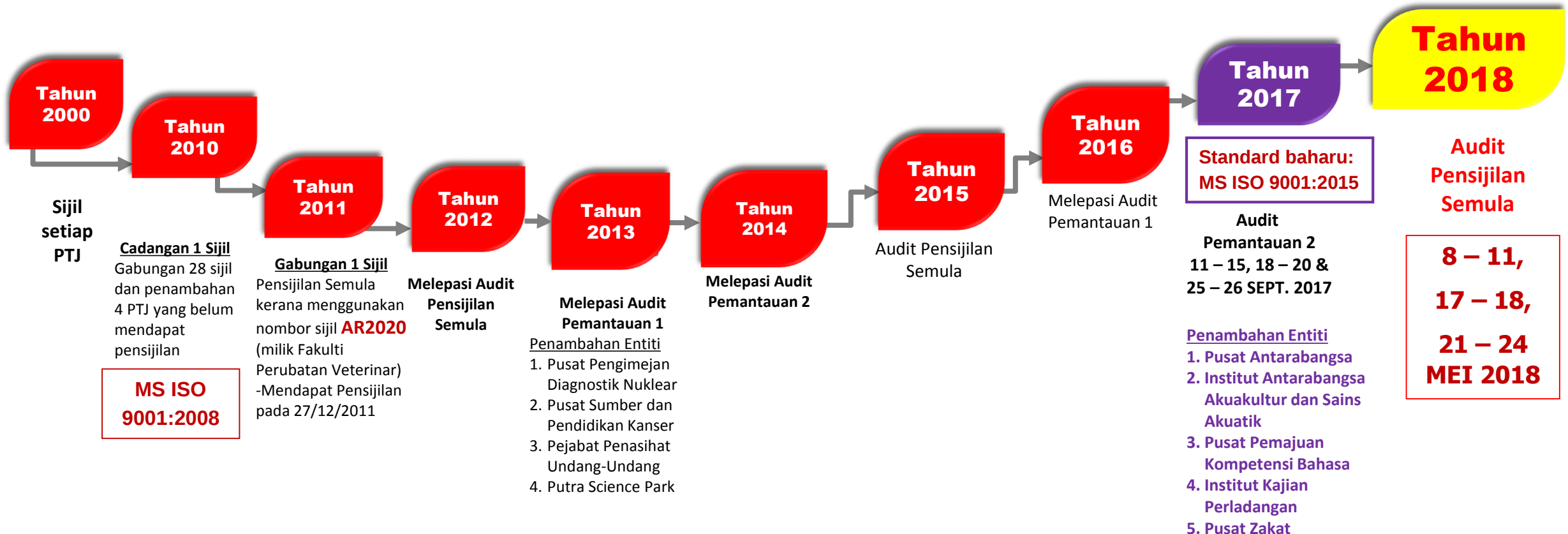
TAHUN 2018 UPM
MENGEKALKAN PENSIJILAN
ISO 9001:2015



AR2020



No. Pensijilan: AR2020 (16 OKT. 2015 – 6 JULAI 2018)





**STANDARD
ISO 9001:2015**

Clause 5 - LEADERSHIP

Clause 5.2: Policy

5.2.1: Establishing the quality policy
Top Management shall establish, implement and maintain the quality policy that:
(a) is appropriate to the purpose and context of the organization and supports its strategic direction;

New!

DASAR UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
(SISTEM PENGURUSAN KUALITI) 2017

Pekerja Universiti Putra Malaysia **komited dalam mencapai kecemerlangan** melalui penerapan budaya kualiti dalam pengajaran dan pembelajaran, penyelidikan dan perkhidmatan sokongan untuk mencapai matlamat pelan strategik unversiti.

Pekerja Universiti Putra Malaysia akan sentiasa melaksanakan tanggung jawab dalam mencapai objektif kualiti yang ditetapkan serta memastikan objektif kualiti tersebut dikaji dari semasa ke semasa supaya selaras dengan visi, misi dan matlamat UPM.

Pemansuhan

Apa-apa dasar atau polisi mengenai pengurusan kualiti Universiti Putra Malaysia yang berkuat kuasa sebelum ini adalah dimansuhkan.

Dibuat 20 Jun 2017

OBSOLETE

**Mohon
pastikan
Dasar Kualiti
terdahulu
tidak
dipamerkan
lagi!**



Staf Universiti Putra Malaysia beriltizam
ke arah kecemerlangan
melalui penerapan budaya kualiti
dalam pengajaran dan pembelajaran,
penyelidikan dan perkhidmatan sokongan
untuk memenuhi **ekspektasi pelanggan.**

Staf Universiti Putra Malaysia
akan melaksanakan tanggungjawab
dalam mencapai objektif kualiti yang ditetapkan,
serta memastikan objektif tersebut dikaji dari semasa ke semasa supaya selaras
dengan
visi, misi dan matlamat UPM

OBSOLETE

SKOP PENSIJILAN



Perkhidmatan pengajian pendidikan di peringkat *tertiary*, pengurusan dan pelaksanaan penyelidikan, perhubungan industri dan masyarakat, pengurusan pembangunan pelajar dan alumni, dan perkhidmatan korporat.

Skop SPK yang merangkumi **semua aktiviti pengajaran dan pembelajaran** prauniversiti, prasiswazah (kecuali pra persediaan Diploma Sains) dan siswazah, **pengurusan dan pelaksanaan penyelidikan**, dan **perkhidmatan sokongan**.



OBJEKTIF KUALITI UPM

3 Kategori Objektif Kualiti adalah:

1. Petunjuk Prestasi Utama (KPI) UPM;

**2. Pencapaian Pelan Tindakan
Peringkat Fungsian dan Aras; dan**

3. Piagam Pelanggan

- i. Proses Utama Universiti
- ii. Proses Sokongan dan Operasi
Perkhidmatan Sokongan



**Mesyuarat
Jawatankuasa Kualiti
UPM**

6 Februari 2018

**Mesyuarat Kajian
Semula Pengurusan
(MKSP) UPM**

19 April 2018

OBJEKTIF KUALITI UPM

**Mesyuarat
Jawatankuasa Kualiti
UPM**



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

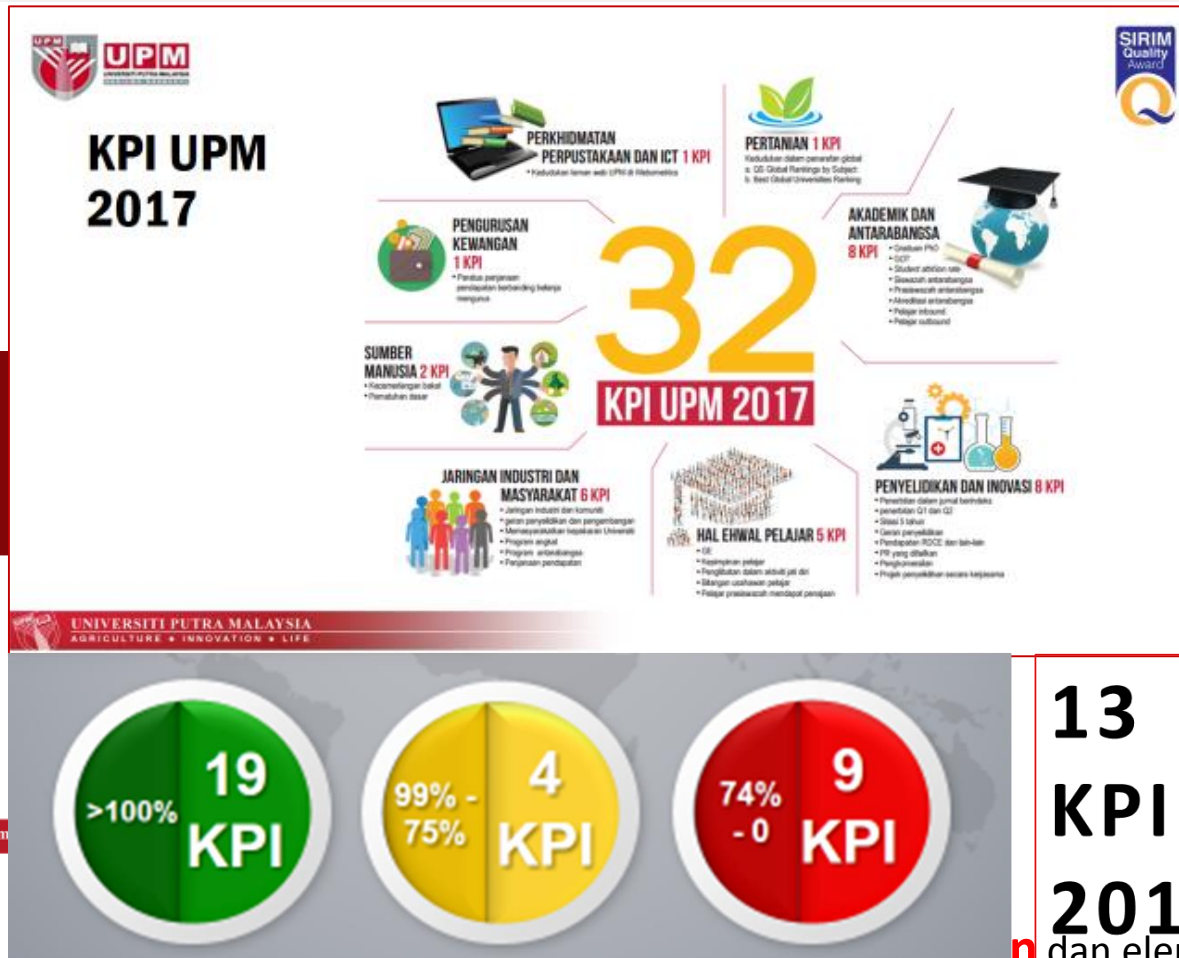
MESYUARAT
JAWATANKUASA KUALITI UPM KALI KE-38

Agenda 4.1
Laporan Pencapaian Objektif Kualiti
ISO 9001:2015
: 4.1.1 KPI UPM

BERILMU • BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

www.upm.edu.m

6 Februari 2018



**13
KPI
2017**

yang tidak mencapai
sasaran...

penambahbaikan akan **diambil kira** dalam penetapan
sasaran **KPI 2018**

OBJEKTIF KUALITI UPM



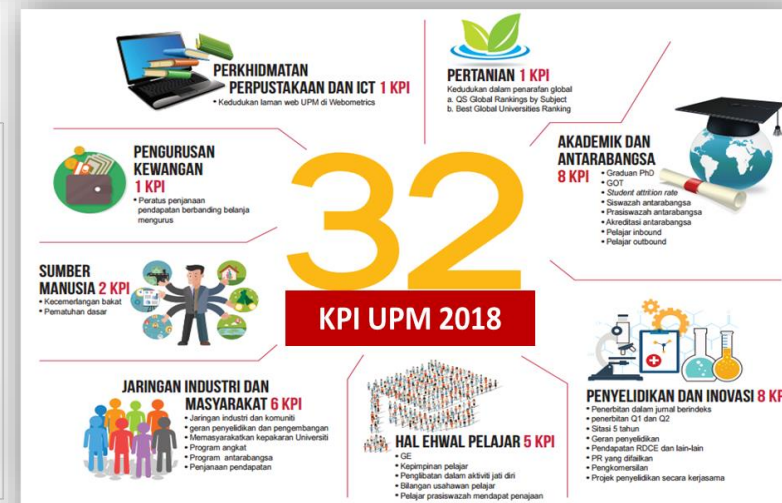
SYOR

Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti kali ke-38 dimohon mengambil perhatian berhubung **Pencapaian KPI UPM 2017** sebagaimana yang telah dibentang dalam Bengkel Pencapaian KPI Q4 2017 pada 16 Januari 2018,

dan

sasaran KPI UPM 2018 yang kini dalam proses tindakan, perlu mengambil kira penambahbaikan terhadap KPI 2017 yang tidak mencapai sasaran, dan akan ditentukan pada Bengkel Penilaian KPI Q1 2018 pada 17 April 2018;

KPI UPM 2018



32 KPI UPM
dikekalkan
pada tahun
2018

Peneraju
mencadangkan
sasaran 2018 yang
lebih kompetitif dan
relevan (KPI berkaitan
dengan ranking,
MyRa dan KPT tidak
boleh digugurkan)

Peneraju boleh
mencadangkan
penambahan KPI
yang relavan atau
pengguguran KPI
yang tidak lagi
relevan

OBJEKTIF KUALITI UPM

Mesyuarat
Jawatankuasa Kualiti
UPM

MESYUARAT
JAWATANKUASA KUALITI UPM KALI KE-38

Agenda 4.1
Laporan Pencapaian Objektif Kualiti
ISO 9001:2015

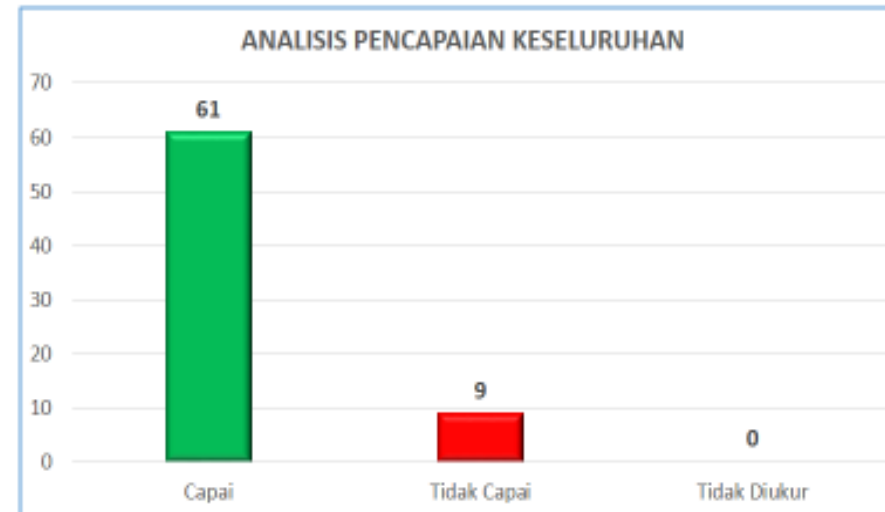
4.1.2: Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras:

BERILMU • BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

www.upm.edu.my

6 Februari 2018

Pencapaian Keseluruhan Objektif Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras:



Pelaporan kali pertama
menggunakan **Sistem
LPFA & Taklimat
Penggunaan Sistem
kepada TWP & TPKD
peneraju proses** telah
diadakan pada **13 Disember
2017.**



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

MESYUARAT
JAWATANKUASA KUALITI UPM KALI KE-38

Agenda 4.1
Laporan Pencapaian Objektif Kualiti
ISO 9001:2015
4.1.2: Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras

BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

www.upm.edu.my

6 Februari 2018

SYOR

Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti kali ke-38 dipohon mengambil perhatian berhubung **status pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras Tahun 2017**, dan kaedah **pelaporan** kini menggunakan **Sistem ePLFA** sebagaimana taklimat yang telah dilaksana pada 13 Disember 2017.

Peneraju proses/ Ketua PTJ dimohon melaksanakan kawalan ketakakuran/tindakan pencegahan/ penambahbaikan terhadap Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras yang tidak mencapai sasaran, serta mengambil kira elemen tersebut dalam penetapan sasaran Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras 2018.

Mesyuarat
Jawatankuasa Kualiti
UPM

Agenda 4.1 Laporan Pencapaian Objektif Kualiti ISO 9001:2015

4.1.3: Piagam Pelanggan

6 Februari 2018

BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

3.0 LAPORAN PIAGAM PELANGGAN PROSES UTAMA

Jumlah keseluruhan Piagam Pelanggan Proses Utama	25
Mohon digugurkan	1
<u>Jumlah keseluruhan Piagam Pelanggan Proses Utama terkini</u>	<u>24</u>
Jumlah Piagam Pelanggan yang dicapai	21
Jumlah Piagam Pelanggan yang tidak dicapai	3

4.0 LAPORAN PIAGAM PELANGGAN PROSES SOKONGAN

4.1 Jumlah PTJ yang terlibat adalah sebanyak 33.

Jumlah keseluruhan Piagam Pelanggan Proses Sokongan	123
Mohon digugurkan	1
<u>Jumlah keseluruhan Piagam Pelanggan Proses Sokongan terkini</u>	<u>122</u>
Jumlah Piagam Pelanggan yang dicapai	85
Jumlah Piagam Pelanggan yang tidak dicapai	30
Jumlah Piagam Pelanggan belum boleh diukur	2
Jumlah Piagam Pelanggan tidak menyatakan peratus pencapaian	2
Jumlah Piagam Pelanggan yang masih menunggu keputusan mesyuarat PTJ	3

OBJEKTIF KUALITI UPM

Agenda 4.1

Laporan Pencapaian Objektif Kualiti ISO 9001:2015

4.1.3: Piagam Pelanggan

Mesyuarat
Jawatankuasa Kualiti
UPM

6 Februari 2018

BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

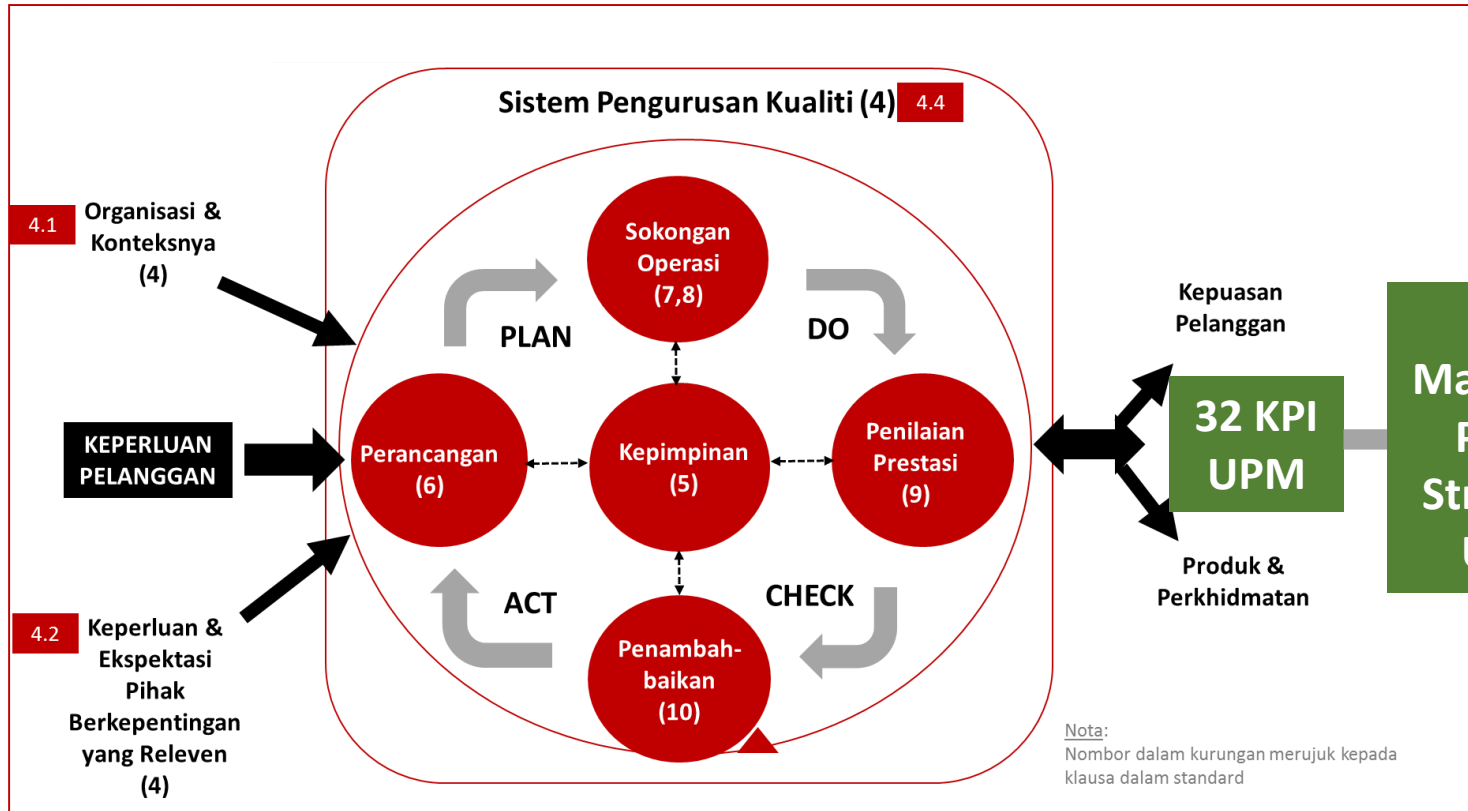
5.0 LAPORAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2018

Pejabat Strategi Korporat dan Komunikasi akan menghantar emel memohon laporan Piagam Pelanggan kepada setiap TPKP PTJ setiap akhir bulan. Laporan perlu dikemukakan dalam tempoh 7 hari dari tarikh emel. Sekiranya piagam pelanggan yang diukur tidak mempunyai sebarang maklum balas. PTJ perlu juga menghantar pelaporan bulanan bagi tujuan rekod.

B
E
R
K
E
P
E
N
T
I
N
G
A
N
/
P
I
H
A
K
B
E
R
K
E
P
E
N
T
I
N
G
A
N

ISU DALAMAN
UPM & ISU
LUARAN YANG
RELEVAN

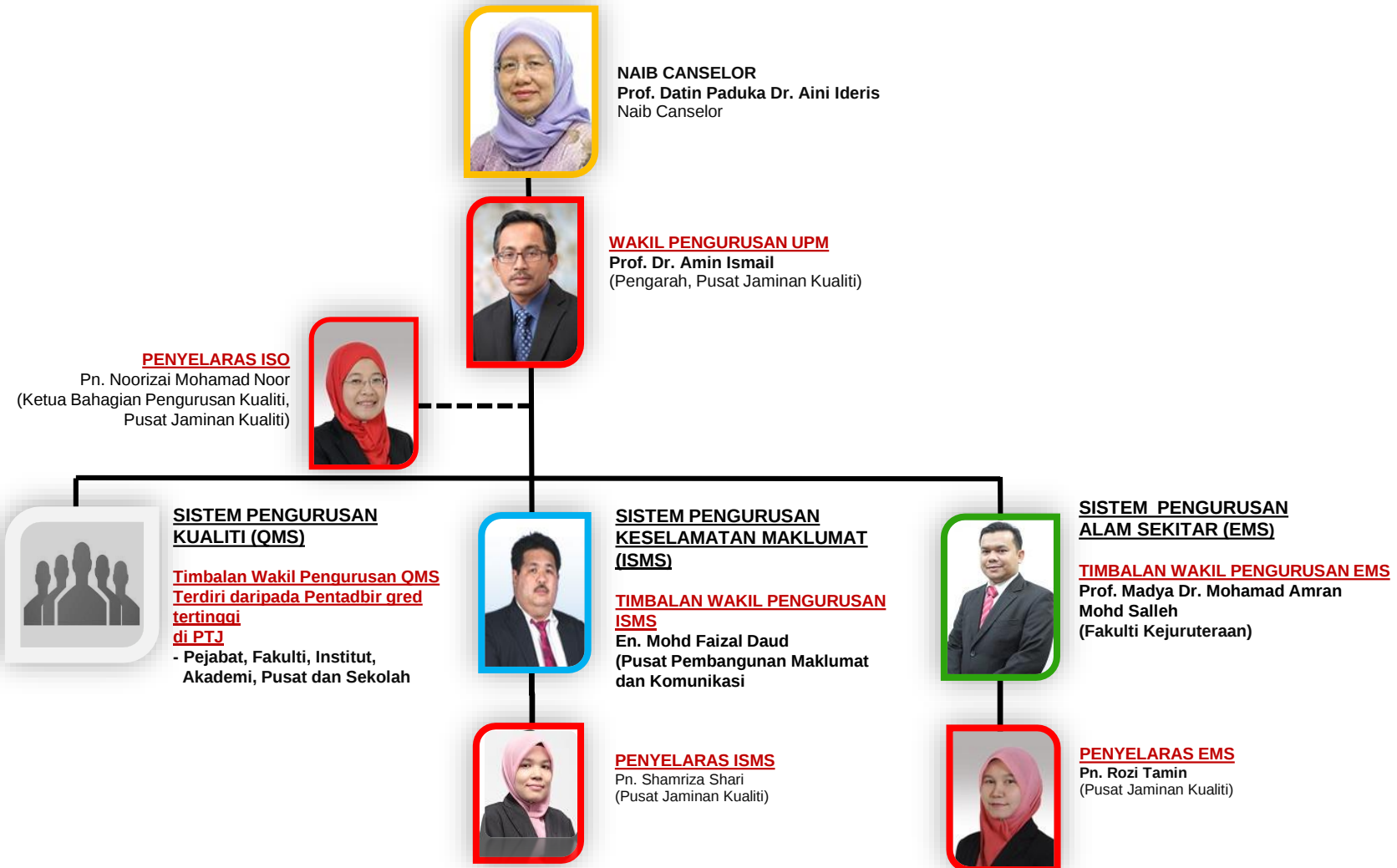
PIHAK
BERKEPENTINGAN
YANG RELEVAN
DENGAN UPM &
KEPERLUAN
MEREKA



New!

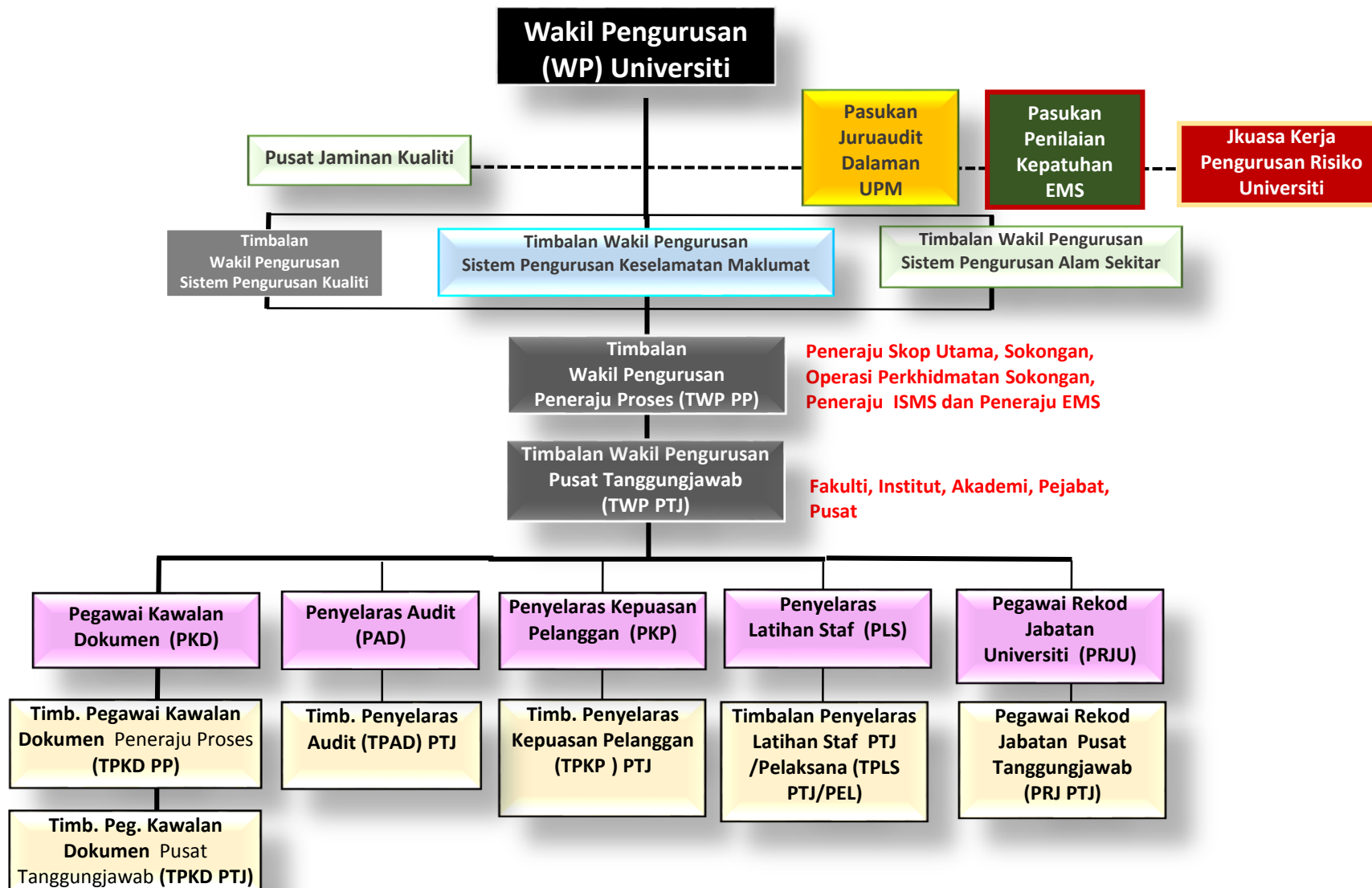
STRUKTUR ISO UPM

(Gabungan Struktur QMS, ISMS & EMS)



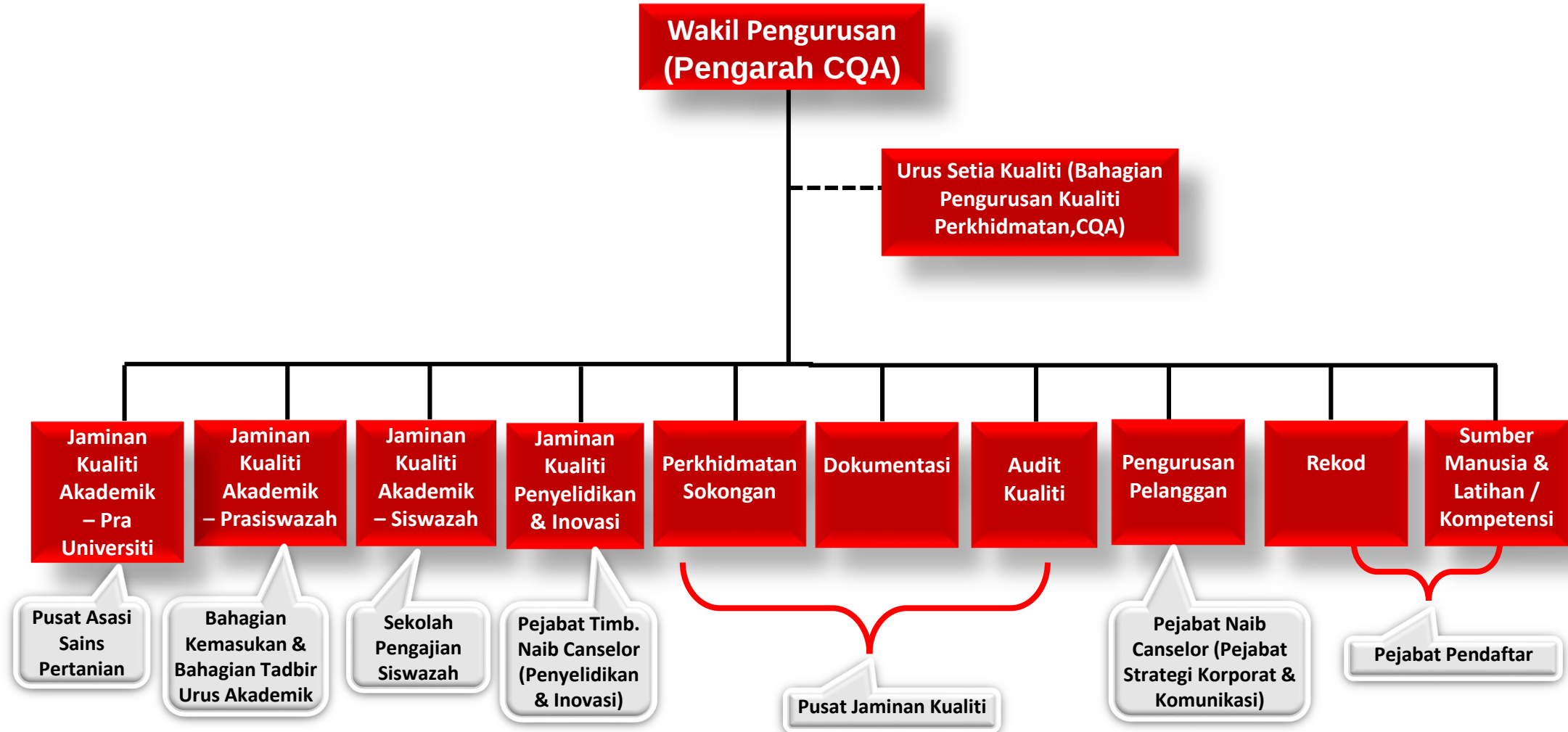
STRUKTUR JAMINAN KUALITI

melibatkan semua entiti/PTJ UPM



STRUKTUR JAMINAN KUALITI UPM

melibatkan semua *business*
di semua PTJ UPM



MESYUARAT JAWATANKUASA KAJIAN SEMULA PENGURUSAN (MKSP)

JAWATANKUASA PENILAIAN KEPATUHAN

JKUASA KERJA PENGURUSAN RISIKO UNIVERSITI

MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI

Pengerusi	Naib Canselor
Setiausaha	Ketua Bahagian Pengurusan Kualiti Perkhidmatan, Pusat Jaminan Kualiti
Ahli	Semua Ahli Pengurusan Universiti, Wakil Pengurusan, Timbalan Wakil Pengurusan ISO, Ketua PTJ & Timbalan Wakil Pengurusan PTJ, Timbalan Wakil Pengurusan Peneraju Proses, PKD, PAD, PLS & PKP

Pengerusi	Wakil Pengurusan
Setiausaha	Ketua Bahagian Pengurusan Kualiti Perkhidmatan, Pusat Jaminan Kualiti
Ahli	Timbalan Wakil Pengurusan ISO, Timbalan Wakil Pengurusan PTJ, Timbalan Wakil Pengurusan Peneraju Proses, Peneraju Proses, PKD, PAD, PLS, PKP & PRJ

JAWATANKUASA KERJA ISMS

Pengerusi:
Timb. Wakil Pengurusan ISMS
Setiausaha:
Penyelaras Pengurusan Keselamatan Maklumat

Penilaian Risiko dan Pelan Pemulihan Risiko

Statement of Applicability (SoA)

Objektif Keselamatan Maklumat

MESYUARAT SEMAKAN KEBERKESANAN PROSES (MSKP)

Pengerusi:
a. Timb. Wakil Pengurusan Peneraju Proses (Pra-Universiti, PraSiswazah, Siswazah, Penyelidikan dan Inovasi)
b. Ketua PTJ bagi Perkhidmatan Sokongan & Operasi Perkhidmatan Sokongan
Setiausaha:
Pegawai yang dilantik oleh TWP/Ketua PTJ & Ahli (Pegawai PTJ yang terlibat dengan proses)

JAWATANKUASA KERJA EMS

Pengerusi:
Timb. Wakil Pengurusan EMS
Setiausaha:
Penyelaras Pengurusan Alam Sekitar

Aspek dan Impak Persekitaran

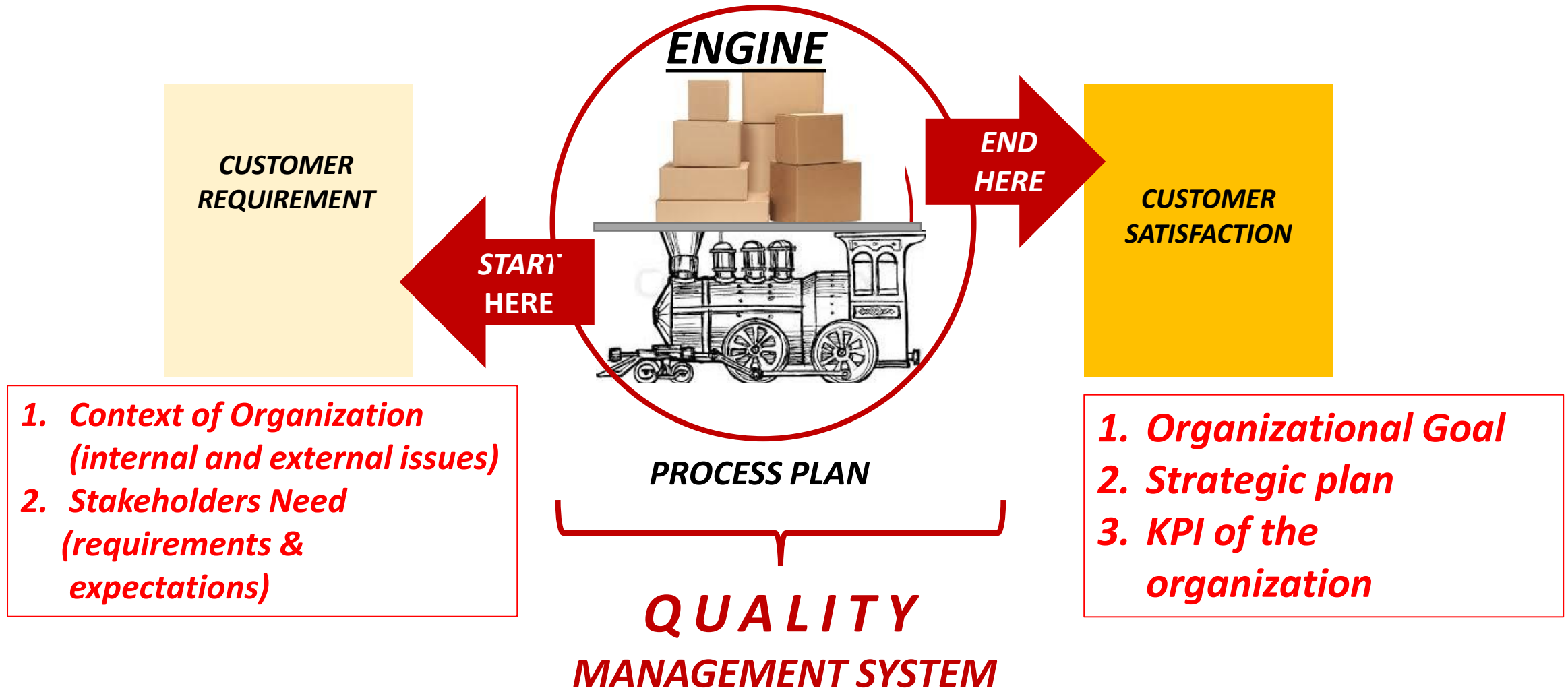
Perundangan

Objektif, Sasaran dan Program Persekitaran

Taklimat Ringkas ISO 9001:2015

ISO 9001: 2015

..is an engine





**Sistem Pengurusan
Kualiti** adalah
e n j i n
dalam
pelaksanaan tindakan
untuk mencapai
**matlamat pelan strategik
UPM**

A quality management system (QMS) is a **collection of business processes** focused on **consistently meeting customer requirements and enhancing their satisfaction.** It is **aligned with an organization's purpose and strategic direction (ISO 9001:2015).** It is expressed as the organizational goals and aspirations, policies, processes, documented information and resources needed to implement and maintain it.

Requirements of QMS integration into organization's business process, tying business strategy with QMS

PERUBAHAN UTAMA STANDARD – ISO 9001



**STANDARD
ISO 9001:2015**

Current
**STANDARD
ISO 9001:2008**

**8 klausa
standard**

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
0 Introduction	0 Introduction
1 Scope	1 Scope
2 Normative references	2 Normative references
3 Terms and definitions	3 Terms and definitions
4 Quality management system	4 Context of the organization
5 Management responsibility	5 Leadership
	6 Planning
6 Resource management	7 Support
7 Product realization	8 Operation
8 Measurement, analysis and improvement	9 Performance evaluation
	10 Improvement

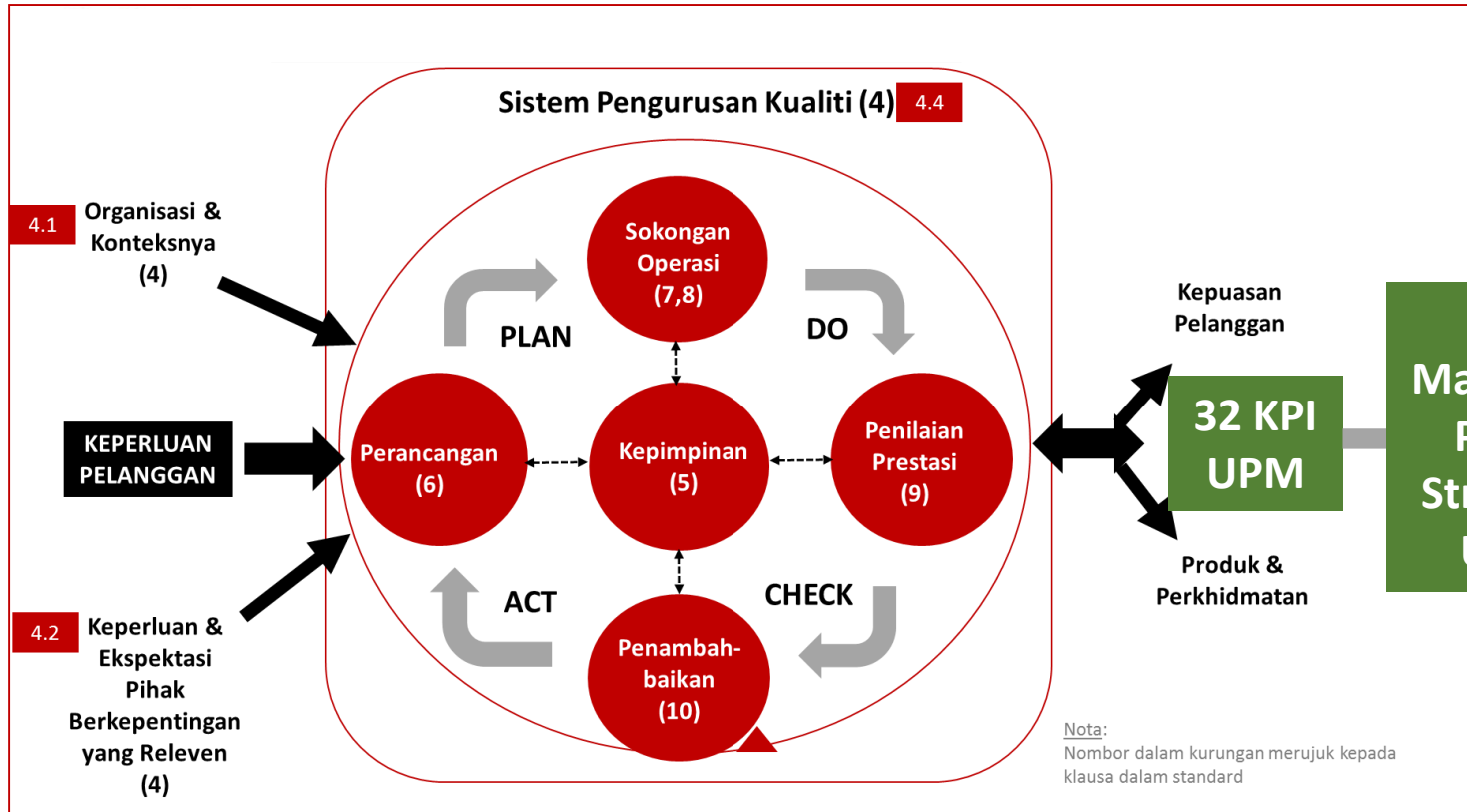


**10 klausa
standard**

BERKESKUTIP
PIHAK

ISU DALAMAN
UPM & ISU
LUARAN YANG
RELEVAN

PIHAK
BERKEPENTINGAN
YANG RELEVAN
DENGAN UPM &
KEPERLUAN
MEREKA



New!

4.1 Memahami Organisasi dan Konteksnya

Penentuan isu luaran & isu dalaman yang relevan dengan matlamat dan arah tuju strategik & memberi kesan kepada pencapaian keputusan SPK yang dihasratkan

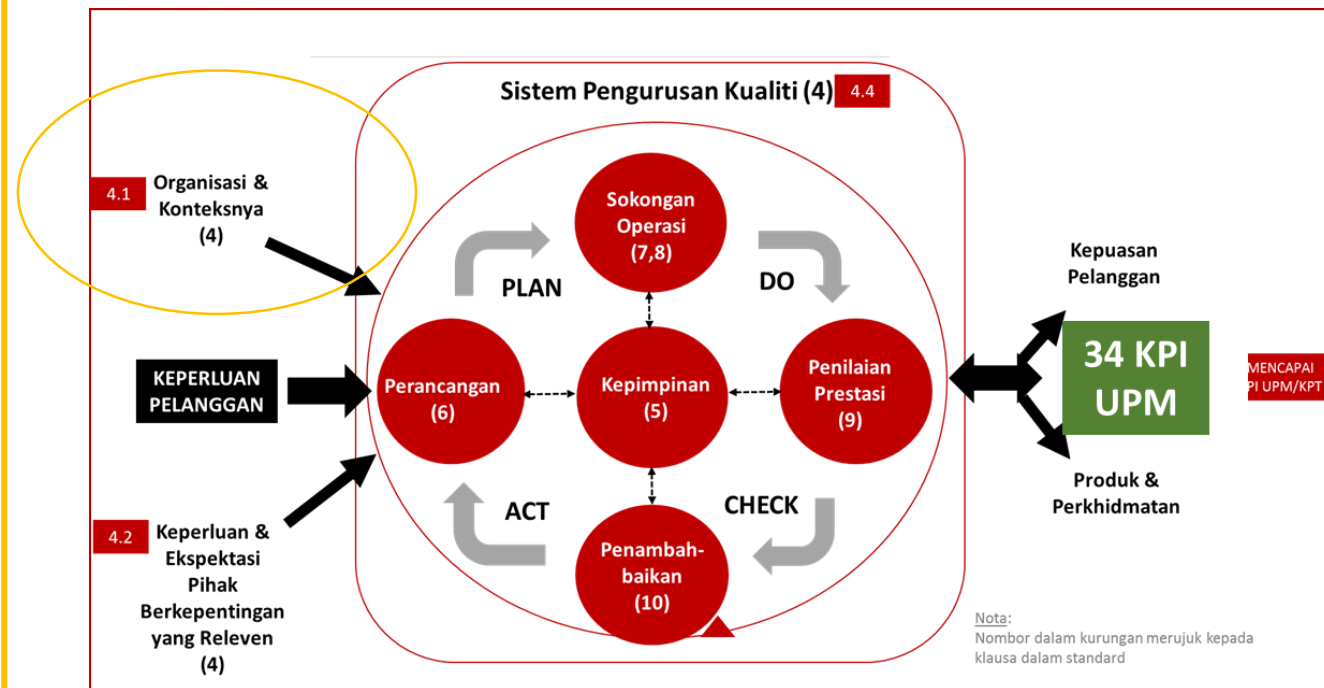
Nota:

Isu: positif atau negatif

Isu Luaran: Persekitaran perundangan, teknologi, persaingan, budaya, sosial, ekonomi, samada peringkat antaranbangsa, kebangsaan & tempatan

Isu Dalaman: Nilai, budaya, pengetahuan & prestasi organisasi

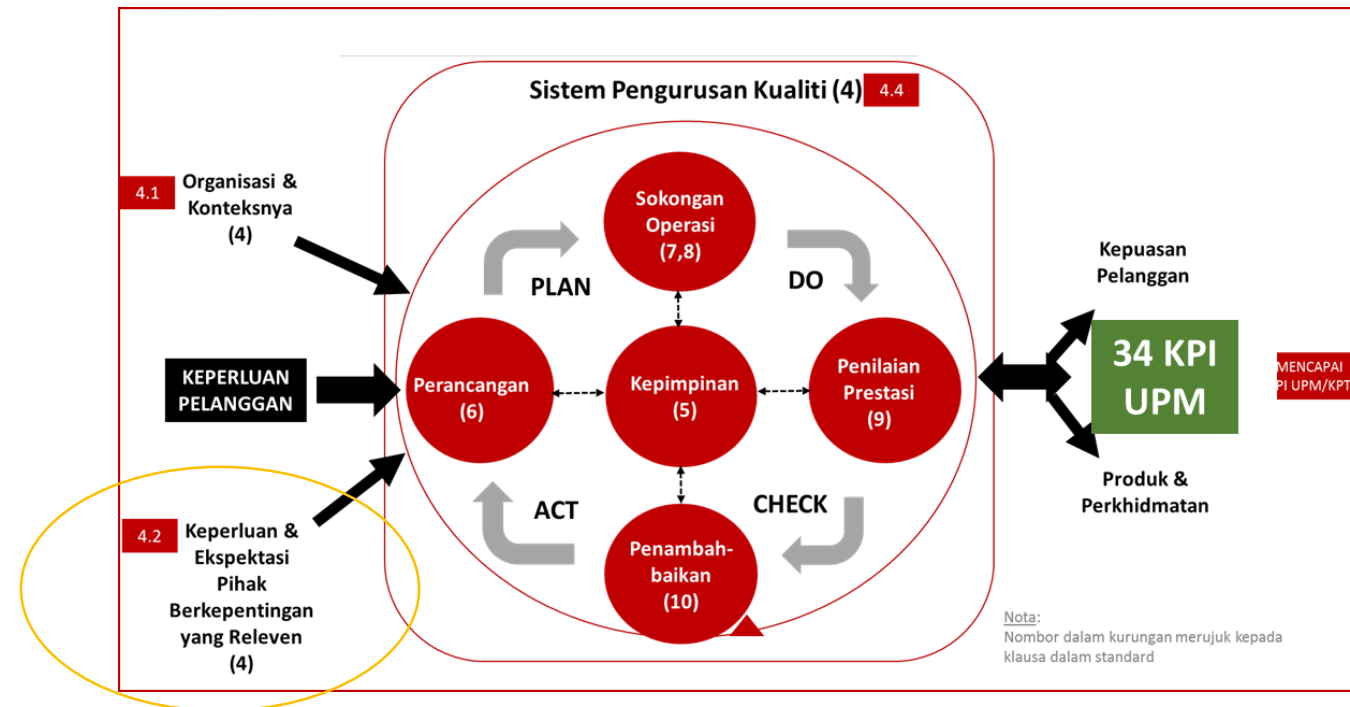
Pemantauan dan penyemakan maklumat isu luaran & isu dalaman ini



4.2 Memahami Keperluan dan Jangkaan Pihak yang Berkepentingan

Penentuan pihak berkepentingan yang relevan dengan SPK dan keperluan mereka daripada SPK kita.

Pemantauan dan penyemakan maklumat pihak berkepentingan & keperluan mereka yang relevan





UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

MESYUARAT
JAWATANKUASA KUALITI UPM KALI KE-38

Agenda 4.3
Laporan Kawalan Risiko Pengurusan Kualiti

BERILMU BERBAKTI

www.upm.edu.my

6 Februari 2018



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

PENYELARASAN DOKUMEN HASIL BENGKEL

:23 & 24 Januari 2018 (Pra Universiti, Pra Siswazah & Siswazah)
25 & 26 Januari 2018 (Perkhidmatan Sokongan & Penyelidikan dan Inovasi)

**(PIHAK BERKEPENTINGAN, ISU DALAMAN DAN
ISU LUARAN SERTA PENILAIAN RISIKO PTJ)**

**20 Februari 2018 /Selasa/
Mini Auditorium 2 /10.00 pagi – 1.00 petang**

BERILMU BERBAKTI

www.upm.edu.my



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

BENGKEL PENYEDIAAN DOKUMEN PIHAK BERKEPENTINGAN, ISU DALAMAN DAN ISU LUARAN SERTA PENILAIAN RISIKO PTJ

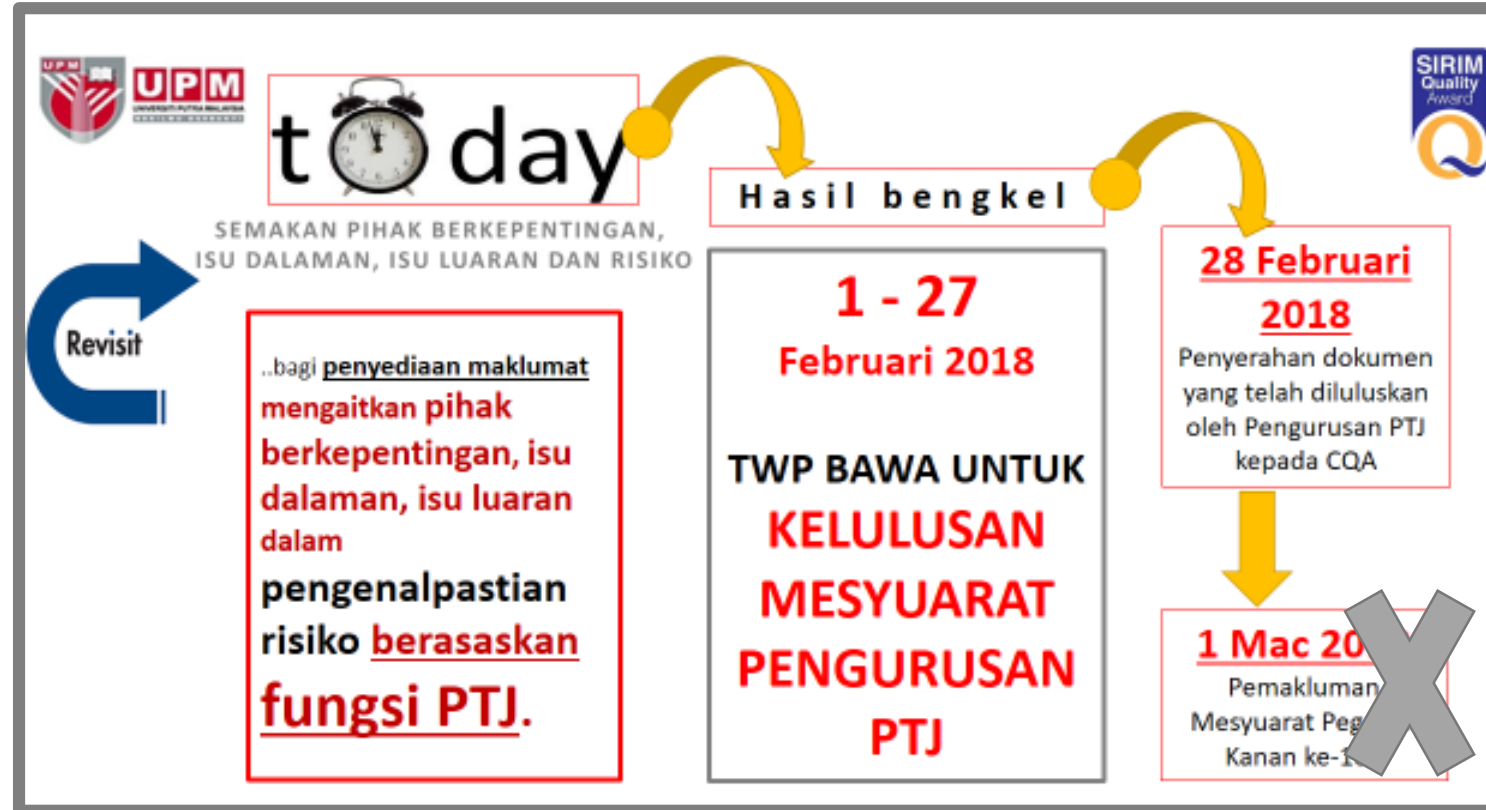
23 & 24 Januari 2018 (Pra Universiti, Pra Siswazah & Siswazah)
25 & 26 Januari 2018 (Perkhidmatan Sokongan & Penyelidikan dan Inovasi)
/9.00 pagi – 5.00 petang, **kecuali 25 Januari 2018, mula 2.30 petang**
/Mini Auditorium & bilik bengkel, Bangunan Pejabat TNCPi

BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

www.upm.edu.my



**PENGURUSAN RISIKO
PTJ (risiko fungsian)
menggunakan
kaedah QMS)**



**Minit 1.4.1 : Pembentukan Jawatankuasa Kerja Pengurusan Risiko
Peringkat Pusat Tanggungjawab**

- (c) Bersetuju Pusat Tanggungjawab (Fakulti/Institut/Pusat/Akademik) melantik Timbalan Wakil Pengurusan (TWP) Peneraju/PTJ dalam Jawatankuasa Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) sebagai Pengerusi, Jawatankuasa Kerja Pengurusan Risiko peringkat Pusat Tanggungjawab.

Bengkel 1: Konteks Organisasi
(Fungsi PTJ dan Pihak Berkepentingan & Ekspektasi Pihak Berkepentingan)

COMMIT TO COMPLETE

Rujuk:
Template Pihak Berkepentingan

PUSAT TANGGUNGJAWAB (PTJ), SKOP SISTEM PENGURUSAN KUALITI DAN PROSES UTAMA, ISU DALAMAN & ISU LUARAN DAN PIHAK BERKEPENTINGAN SERTA PENYATAAN RISIKO & PELUANG

Skop/Fungsi	Pihak Berkepentingan & Keperluan Mereka	
	Pihak Berkepentingan	Keperluan Mereka
	Siapa pihak berkepentingan dengan PTJ kita??	Mereka hendak dan harapkan apa daripada kita??

Bengkel 2: Konteks Organisasi (Penentuan Isu Dalam dan Isu Luaran yang Relevan) dan **Penyataan Risiko** (Risiko, Kawalan Sedia Ada, Strategi Tindakan dan Keputusan Terhadap Risiko)

COMMIT TO COMPLETE

Rujuk:
Template Isu dan Risiko -
Telah diemel kepada TWP
pada 18 Jan. 2018

PUSAT TANGGUNGJAWAB (PTJ), SKOP SISTEM PENGURUSAN KUALITI DAN PROSES UTAMA, ISU DALAMAN & ISU LUARAN DAN PIHAK BERKEPENTINGAN SERTA PENYATAAN RISIKO & PELUANG

Pusat Tanggungjawab (PTJ): Pusat Kesihatan Universiti (PKU)

Nota*: Isu Dalam (Isu dalam kawalan PTJ & UPM), Isu Luaran (Isu yang diakibatkan oleh pihak luar)

Pernyataan Isu		Pernyataan Risiko				Keberkesanan Tindakan					
Dalam/ Luaran*	Isu	Risiko	Kawalan Sedia ada	Penyata Risiko Secara Mudah			Strategi Tindakan (Tahap S dan T sahaja)	Penyata Risiko Secara Mudah			Catatan
				Keterangan	Kemungkinan	Tahap		Keterangan	Kemungkinan	Tahap	

OUTCOME

1. Hasil Bengkel 1
2. Hasil Bengkel 2- kawalan risiko dalam Kawalan Sedia Ada & Strategi Tindakan
3. Kawalan risiko berterusan dan laporan berkala



Jadual Pelaksanaan dan Pemantauan Risiko PTJ Tahun 2018

- ✓ Dokumen yang diluluskan oleh Mesyuarat Pengurusan PTJ
- ✓ Disimpan di PTJ bawah tanggung jawab TWP
- ✓ Juga disimpan di CQA – lampiran dalam Manual Kualiti



KAEDAH

Semakan mengikut PTJ/entiti:

PTJ/ENTITI	SKOP/PROSES UTAMA				
	PRA-UNIVERSITI	PRASISWAZAH	SISWAZAH	PENYELIDIKAN	PERKHIDMATAN
ASPer 		-	-	-	-
FAKULTI					 Jika ada Makmal Akreditasi shj.
INSTITUT	-	-			 Jika ada Makmal Akreditasi shj
PTJ PERKHIDMATAN	-	-	-	-	

Perkongsian pembentangan oleh setiap satu PTJ/entiti fakulti, institut, PTJ Perkhidmatan:

PTJ/ENTITI		Contoh PTJ/Entiti
FAKULTI		FAKULTI PERUBATAN DAN SAINS KESIHATAN
INSTITUT		INSTITUT PERTANIAN TROPIKA DAN SEKURITI MAKANAN
PTJ PERKHIDMATAN		PEJABAT PENDAFTAR

PTJ/entiti fakulti/ institut/ PTJ Perkhidmatan lain menyemak hasil/maklumat PTJ masing-masing, dan meneliti sekiranya terdapat perkara/maklumat yang boleh diselaraskan/diambil contoh.



KAWALAN RISIKO PENGURUSAN KUALITI

Q1 **NOW** →

Memantapkan dokumen Pihak Berkepentingan dan Keperluan/Ekspektasi Mereka & dokumen Isu Luaran dan Isu Dalam & Penyataan Risiko.

Kawalan Sedia Ada dikenalpasti dalam penentuan tahap risiko.

Risiko tahap sederhana dan tinggi dikawal dengan mengenalpasti **Strategi Tindakan** yang sesuai @ lebih baik daripada kawalan sedia ada.

Melaksana Strategi Tindakan yang diputuskan.

Q2

Menilai tahap risiko selepas pelaksanaan strategi tindakan.
Buat keputusan terhadap risiko tersebut sama ada:

1. Terima;
2. Pindah;
3. Kurangkan; atau
4. Elak.

Laksana tindakan berasaskan keputusan terhadap risiko.

Sekiranya tahap risiko rendah, kawal risiko secara berterusan.
Dan sekiranya tahap risiko sederhana dan tinggi, buat tindakan penambahbaikan terhadap strategi tindakan.

Laporan penilaian risiko akan dibentangkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti pada 10 Julai 2018

Q3

Melaksanakan Strategi Tindakan secara berterusan

Q4

Menilai tahap risiko.

Sekiranya tahap risiko rendah, kawal risiko secara berterusan.

Sekiranya tahap risiko masih sederhana dan tinggi, laksana **tindakan pembetulan** (semak strategi tindakan dan kenalpasti semula strategi tindakan yang lebih berkesan)

Laporan Penilaian Kawalan Risiko 2018 akan dibentangkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti pertama pada tahun 2019

6 Februari 2018

SYOR

Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti kali ke-38 dimohon mengambil perhatian berhubung kawalan risiko pengurusan kualiti yang dilaksana, iaitu :

1. **Kawalan sedia ada** memastikan isu terkawal;
2. **Strategi Tindakan** terhadap risiko tahap sederhana dan tinggi;
3. **Pelaksanaan Strategi Tindakan secara berterusan**;
4. **Penilaian tahap risiko secara berkala** (2 kali setahun) dalam usaha memastikan keputusan SPK dicapai.

TWP selaku Pengerusi Jkuasa Pengurusan Risiko PTJ diminta mengambil tindakan sebagaimana aturan fasa yang dibentangkan.

4.3 Menentukan Skop SPK

Penentuan skop
dengan mengambil kira 4.1, 4.2 dan
semua produk & perkhidmatan
organisasi

Dokumen ini (skop) hendaklah **tersedia**
(available) dan **dikekalkan**
(maintained)

SKOP SPK UPM

Perkhidmatan pengajian pendidikan di peringkat *tertiary*, pengurusan dan pelaksanaan penyelidikan, perhubungan industri dan masyarakat, pengurusan pembangunan pelajar dan alumni, dan perkhidmatan korporat.

4.4 Sistem Pengurusan Kualiti dan Prosesnya

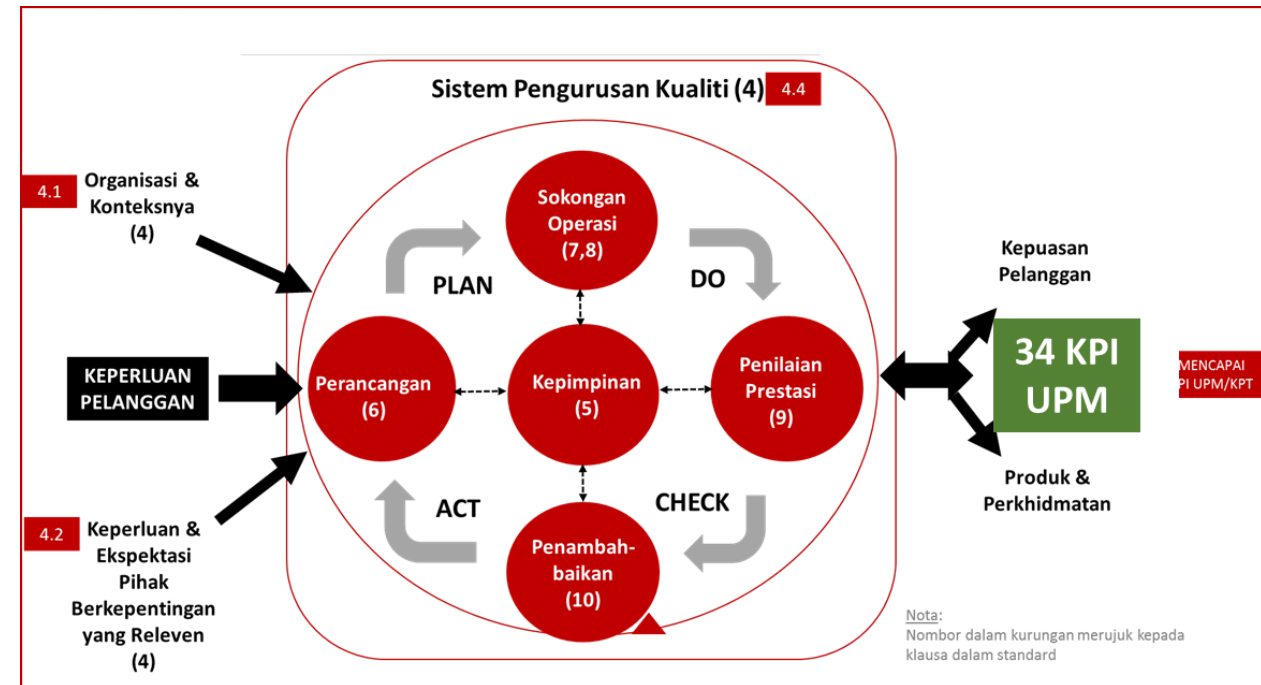
4.4.1 Proses SPK

Pengwujudan, pelaksanaan, pengkelan (maintain) & penambahbaikan secara berterusan

Penentuan proses yang diperlukan oleh SPK & aplikasinya merentasi organisasi (a – h)

Nota:

Proses: Set aktiviti yang berhubung kait atau berinteraksi, yang menggunakan input untuk menghasilkan keputusan yang dihasratkan (interaksi INPUT – PROSES – OUTPUT) & ISO 9001:2015 menggunakan pendekatan proses yang mengintegrasikan PDCA & RBT)



4.4 Sistem Pengurusan Kualiti dan Prosesnya

4.4.2 Maklumat yang Didokumenkan bagi SPK

- Menyelenggara maklumat yang didokumentasi bagi menyokong operasi prosesnya
- Menyimpan maklumat yang didokumentasi supaya yakin bahawa proses dijalankan seperti dirancang

Nota:

Maintain – dokumen

Retain – rekod

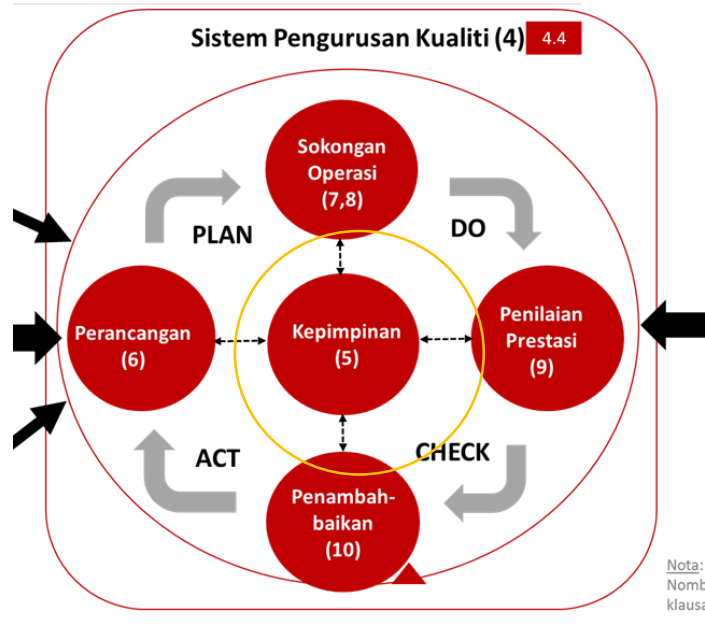
Semakan terhadap dokumen dan rekod SPK yang kini, termasuk Prosedur Kawalan Dokumen dan Rekod (UPM/PGR/P001), dan mewujudkan:

- a) Prosedur Pengurusan Dokumen (Tanggungjawab PKD); dan**
- b) Prosedur Pengurusan Rekod (Tanggungjawab PRJU- melihat bersama keperluan Arkib Negara)**

Maklumat **pengurusan rekod kini**, sila rujuk **laman sesawang Pejabat Pendaftar**

- Dokumen Rujukan Pengurusan Rekod
- Pelupusan Rekod
- Klasifikasi Fail Am dan Fugsian

KLAUSA 5 – KEPIMPINAN



Kepimpinan

5.1 Kepimpinan dan komitmen

5.1.1 Am

5.1.1 Am

Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti

5.2.1 Fokus kepada pelanggan

5.1.2

Rujuk:

- **Piagam Pelanggan Proses Utama UPM** dalam laman sesawang UPM
- **Piagam Pelanggan Peneraju Proses** dalam laman sesawang PTJ berkenaan

5.2 Dasar

5.2.1 Membangunkan dasar kualiti

5.2.2 Mengkomunikasikan dasar kualiti

5.3 Peranan organisasi, tanggungjawab dan kuasa

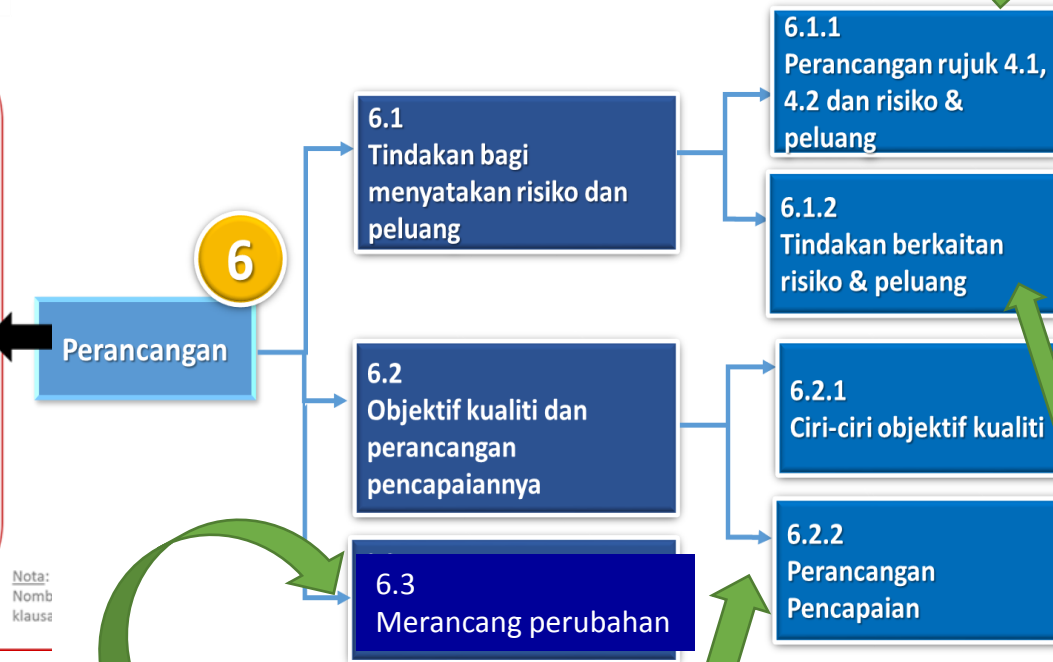
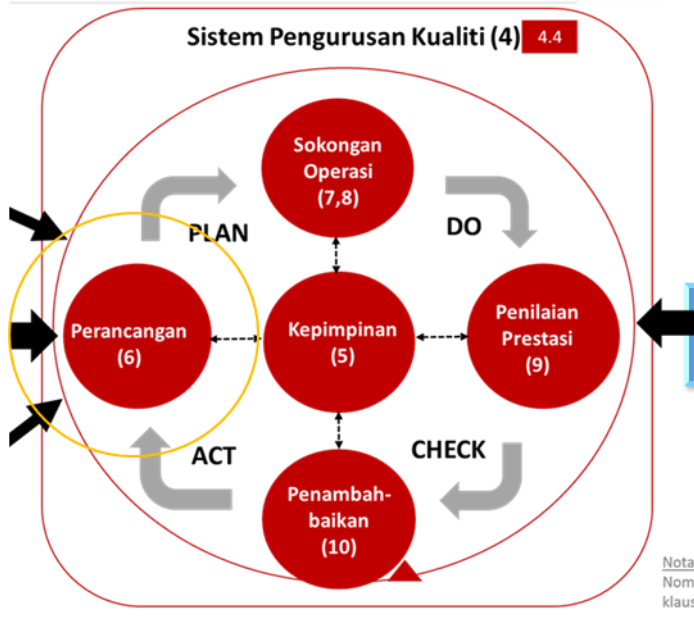
5.3 Peranan, Tanggung Jawab dan Kuasa

Rujuk:

- Struktur Organisasi UPM pada laman sesawang UPM
 - Struktur Jaminan Kualiti pada portal eISO
 - Struktur Pusat Jaminan Kualiti (CQA) pada laman sesawang CQA

5.2.1 Dasar Kualiti telah dibuat pada 20 Jun 2017

5.2.2 Disampaikan menerusi laman sesawang, mesyuarat, taklimat & kad kecil/poster



Perancangan SPK ambil kira 4.1 & 4.2 dan risiko & peluang untuk: (a – d)

Jamin SPK boleh capai keputusan yang dihasrat, tingkatkan kesan yang diinginkan, cegah/kurangkan kesan yang tidak diinginkan, capai penambahbaikan



Bagi setiap objektif kualiti, telah ditentukan peneraju, pelan tindakan, pelaporan berkala dan status pencapaian. Sekiranya objektif kualiti tidak tercapai, perlu laksana kawalan ketakakuran, tindakan pembetulan atau penambahbaikan

Mewujudkan objektif kualiti pada fungsi, peringkat dan proses yang relevan Ciri-ciri (a – g) – boleh diukur, dipantau, disampaikan, dikemaskini Objektif kualiti hendaklah dikekalkan (maintain)

Merujuk pada ruang **Pernyataan Risiko**, risiko pada **tahap sederhana dan tinggi** di ambil tindakan kawalan dengan mengenalpasti **Strategi Tindakan** (yang lebih sesuai/ baik daripada Kawalan Sedia Ada) agar **tahap risiko selepas Strategi Tindakan dilaksanakan** adalah lebih rendah, dan seterusnya **tindakan terhadap risiko diputuskan**.

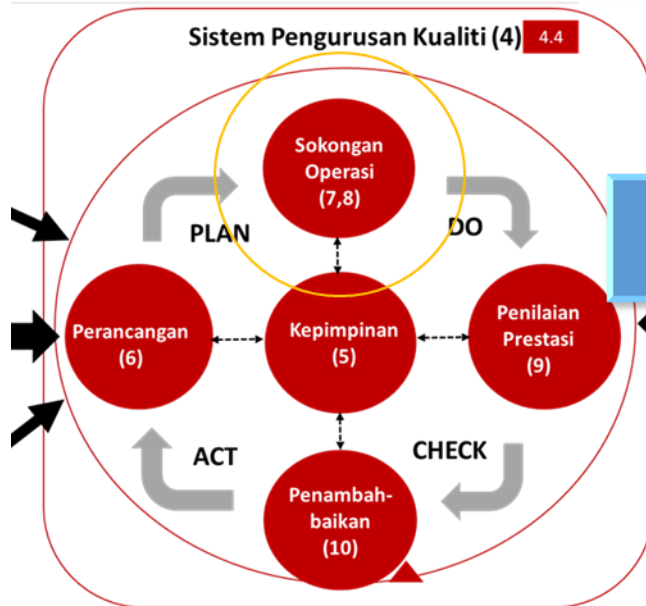
Hasil Bengkel 2-kawalan risiko dalam **Kawalan Sedia Ada & Strategi Tindakan** DIKUTI Kawalan risiko berterusan dan laporan berkala

Penentuan dan penyediaan sumber ambil kira kemampuan, kekangan & sumber dalaman sedia ada serta keperluan sumber luar (external providers)

Penyediaan sumber manusia mengikut keperluan, mengambil kira sumber manusia yang terhad.

Penentuan, penyediaan dan pengkelan persekitaran yang diperlukan (a – c) untuk capai keakuran produk/perkhidmatan

- a) Sosial – diskriminasi, tenang, tanpa konfrantasi
- b) **Psikologikal** – pengurusan stress, pencegahan burnout, perlindungan emosi
- c) Fizikal – suhu, haba, kelembapan, cahaya, aliran udara, kebersihan, kebisingan



7

Sokongan

7.1 Sumber

7.1.1 Am

7.1.2 Modal insan

7.1.3 Prasarana

7.1.4 Persekitaran untuk operasi proses

7.1.5 Sumber pemantauan dan pengukuran

7.1.6 Pengetahuan/Ilmu Organisasi

7.1.5.1 Am

7.1.5.2 Kebolehkasan pengukuran

(KALIBRASI)

Penentuan, penyediaan dan penyelenggaraan infrastruktur (bangunan, peralatan (termasuk perkakasan dan perisian), sumber pengangkutan, ICT)

Penentuan dan pengkelan pengetahuan/ilmu organisasi dan tersedia jika diperlukan

Penentuan dan penyediaan sumber untuk pemantauan dan pengukuran

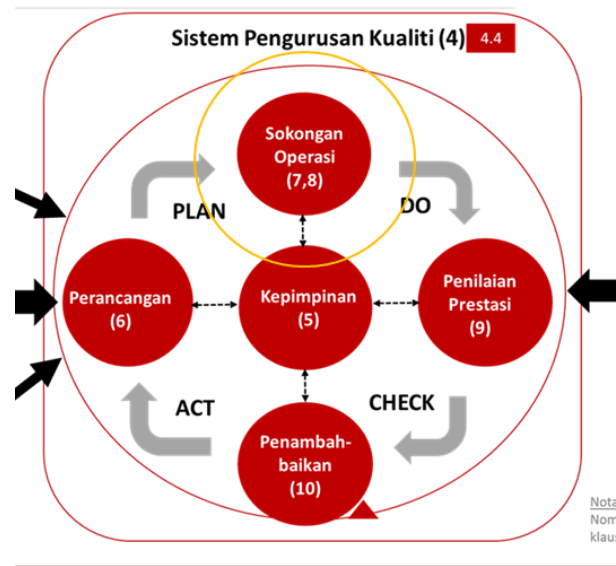
- a) yang sesuai untuk jenis pemantauan
- b) diselenggara bagi fitness berterusan

Perlu kekalkan (retain) maklumat bersesuaian sebagai bukti keutuhan



Kepastian sumber manusia yang melaksana kerja sadar:
Dasar Kualiti, Kualiti Objektif, sumbangan mereka terhadap keberkesanan
SPK & implikasi terhadap tidak akur kepada keperluan SPK

(Hendaklah pastikan staf sadar peranan & implikasi jika tak akur kepada
keperluan SPK)



Nota:
Nomb
klausa

Penentuan komunikasi dalaman dan luaran

- Komunikasi tentang apa
- Bila berkomunikasi
- Komunikasi dengan siapa
- Bagaimana berkomunikasi
- Siapa berkomunikasi

Saluran komunikasi UPM
seperti mesyuarat/majlis
penerangan, sesi latihan, emel,
laman sesawang dll

7.2
Kompeten

7.3
Kesedaran

7.4
Komunikasi

7.5
Maklumat yang
didokumenkan

- Penentuan kompetensi staf / persons yang bekerja
- Kompetensi staf dr aspek pendidikan, latihan atau pengalaman yang sesuai
- Ambil tindakan untuk peroleh kompetensi yang diperlukan dan nilai keberkesanan tindakan
- Rekod bukti kompeten (termasuk staf & kontrak sumber manusia)

7.5.1
Am

7.5.2
Mewujudkan dan
mengemaskini

7.5.3
Kawalan maklumat
yang didokumenkan

Maklumat yang dibangun ,dikemaskini

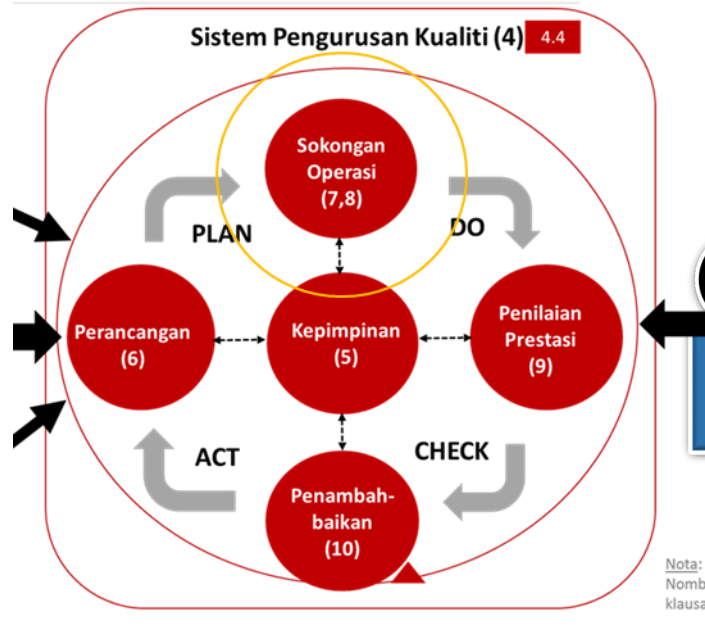
- Identifikasi & deskripsi
- Format
- Disemak dan diluluskan kesesuaian/kecukupan

7.5.2.1
Kawalan

7.5.2.2
Aktiviti yang
ditumpukan

Kawalan maklumat yang didokumen (yang diperlu/ditentukan)

- Keberadaannya dimana & bila diperlukan)
- Dipelihara secukupnya (contoh : drp kehilangan, kerahsiaan, integriti dll)



8 OPERASI (dulu klausa 7)

8.1 Perancangan dan kawalan operasi

Perancangan dan pembangunan proses untuk memenuhi keperluan penyediaan produk dan perkhidmatan, dan untuk melaksanakan tindakan yang dirancang

8.2 Keperluan untuk produk dan perkhidmatan

8.2.1 komunikasi pelanggan

Merangkumi:

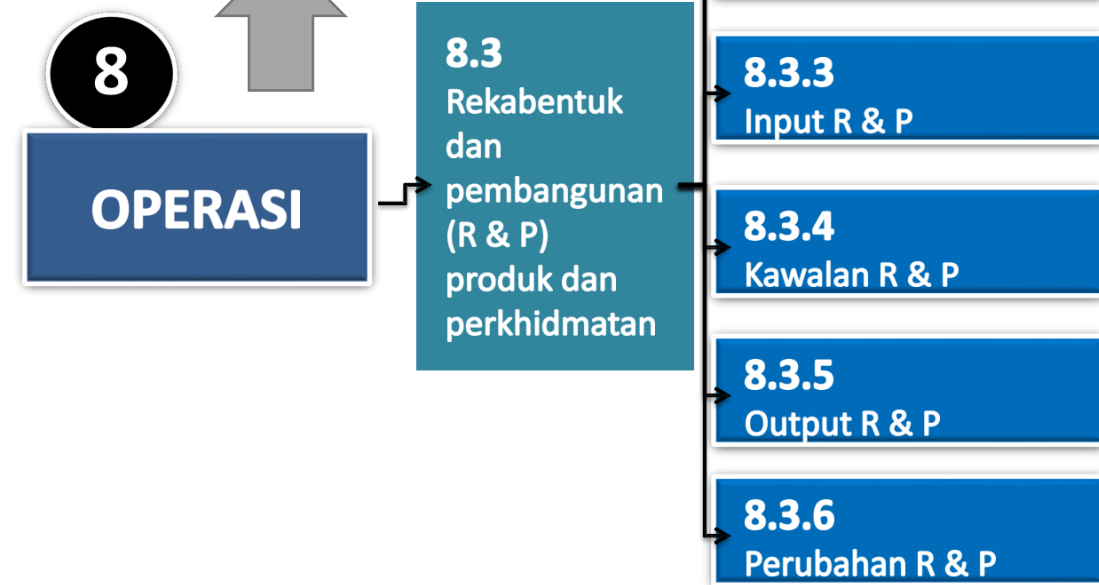
- a) Penyediaan maklumat berkaitan produk/perkhidmatan
- a) Pengendalian pertanyaan, kontrak atau pesanan, termasuk perubahan
- a) Mendapat maklumbalas pelanggan, ttg produk/perkhidmatan, termasuk aduan
- a) Pengendalian atau kawalan milik pelanggan (new)
- a) Mewujud keperluan spesifik bagi tindakan kontigensi, jika perlu (new)

8.2.2 Menentukan keperluan berkaitan produk & perkhidmatan

Janji terhadap produk dan perkhidmatan yang ditawarkan dipenuhi



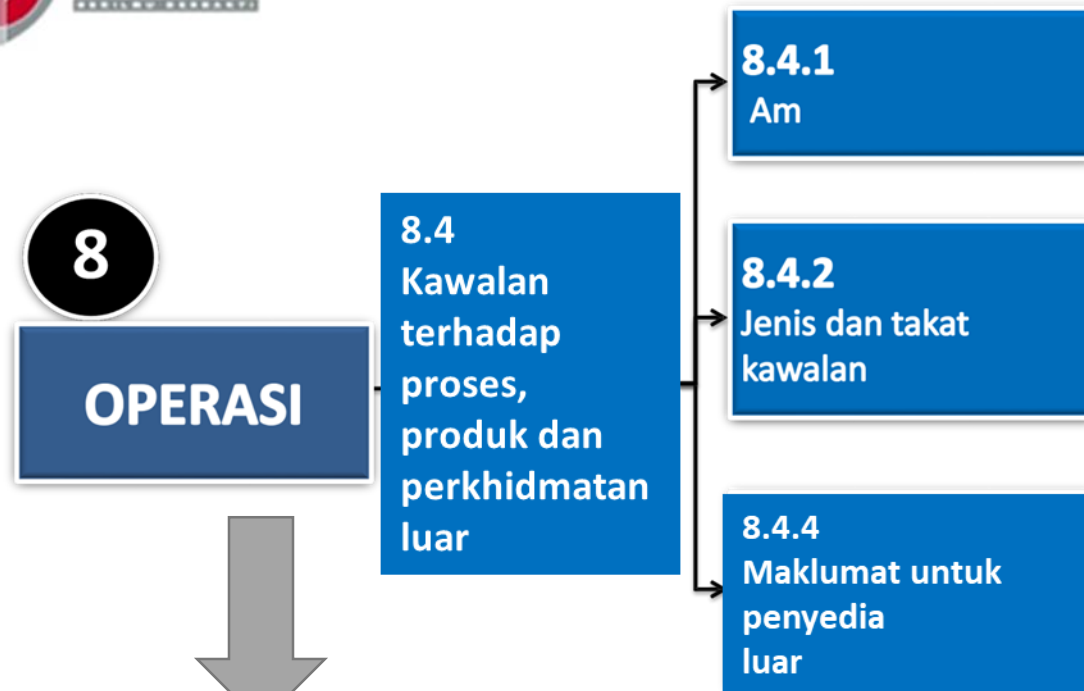
Mewujud, laksana dan kekalkan proses reka bentuk dan pembangunan dalam memastikan penyediaan yang berikutnya
Contoh : Modul



Membuat semakan sebelum beri komitmen

- keperluan pelanggan
- keperluan organisasi
- keperluan pelanggan yang tak tahu tapi diperlukan
- keperluan perundangan
- perbezaan kontrak

Keperluan mengekalkan rekod dan maklumkan pindaan dokumen kepada mereka berkenaan

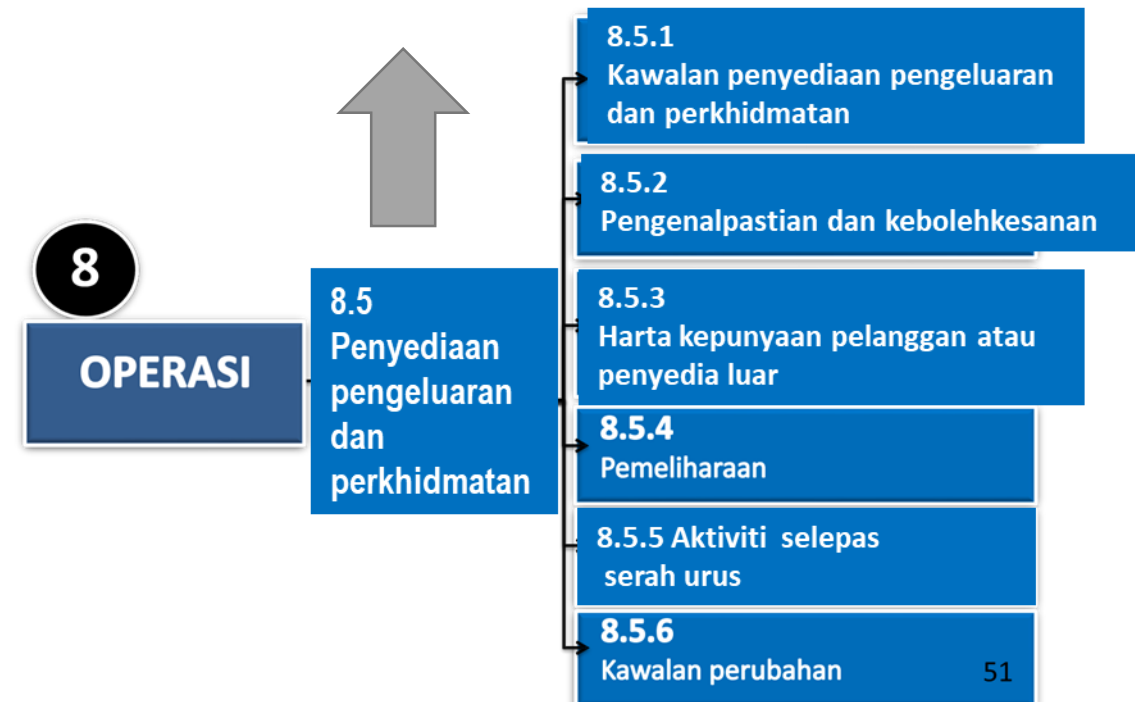


Hendaklah tentukan dan kawal produk dan perkhidmatan adalah sebahagian produk dan perkhidmatan organisasi, produk dan perkhidmatan yang terus kepada pelanggan, proses atau sebahagian proses oleh penyedia luar

Hendaklah tentukan kriteria penilaian, pemilihan, pemantauan prestasi dll

Hendaklah meliputi antaranya;

- Terdapatnya maklumat yang didokumenkan
- Terdapatnya sumber pemantauan/pengukuran
- Guna infra yang sesuai
- Pelantikan staf yang kompeten dll



8

OPERASI

8.6
Pelepasan produk
dan perkhidmatan

Hendaklah melaksanakan perancangan yang telah diatur

Pelepasan produk dan perkhidmatan hanya setelah perancangan tersebut selesai sepenuhnya, kecuali mendapat kelulusan

Hendaklah kekalkan maklumat yang didokumenkan

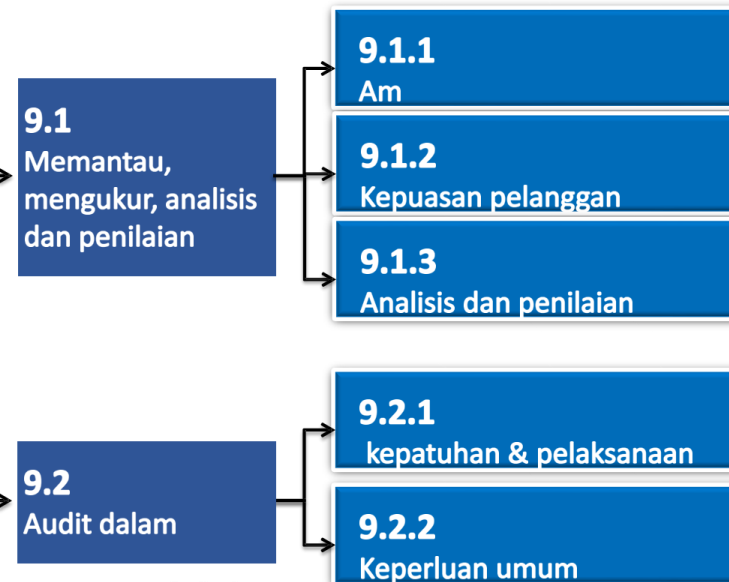
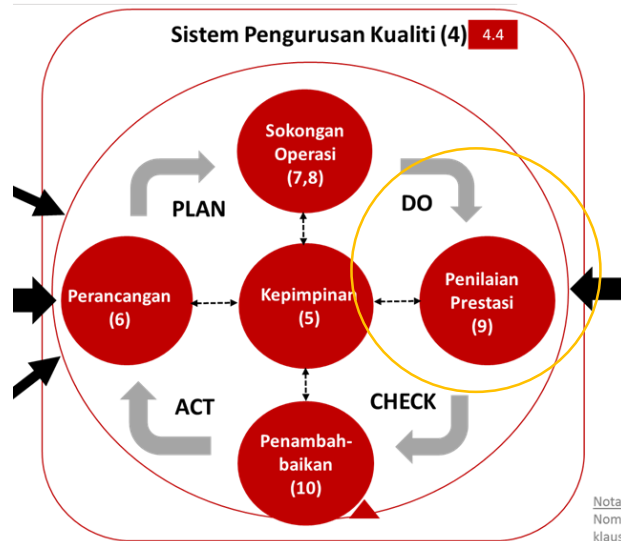
8.7
Kawalan output
tak akur

8.7.1
Kaedah kawalan

8.7.2
Pengekalan maklumat yang
didokumenkan (rekod)

Hendaklah menghadapi dengan satu atau lebih kaedah berikut:

- pembetulan
- pengasingan, pengurangan, penggantungan
- penyediaan produk dan perkhidmatan
- maklumkan kepada pelanggan
- dapatkan pelepasan/kuasa untuk penerimaan yang dibenarkan



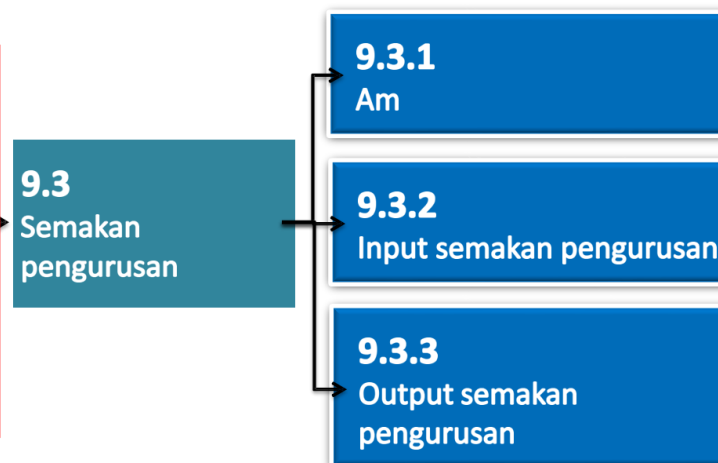
Hendaklah tentukan:

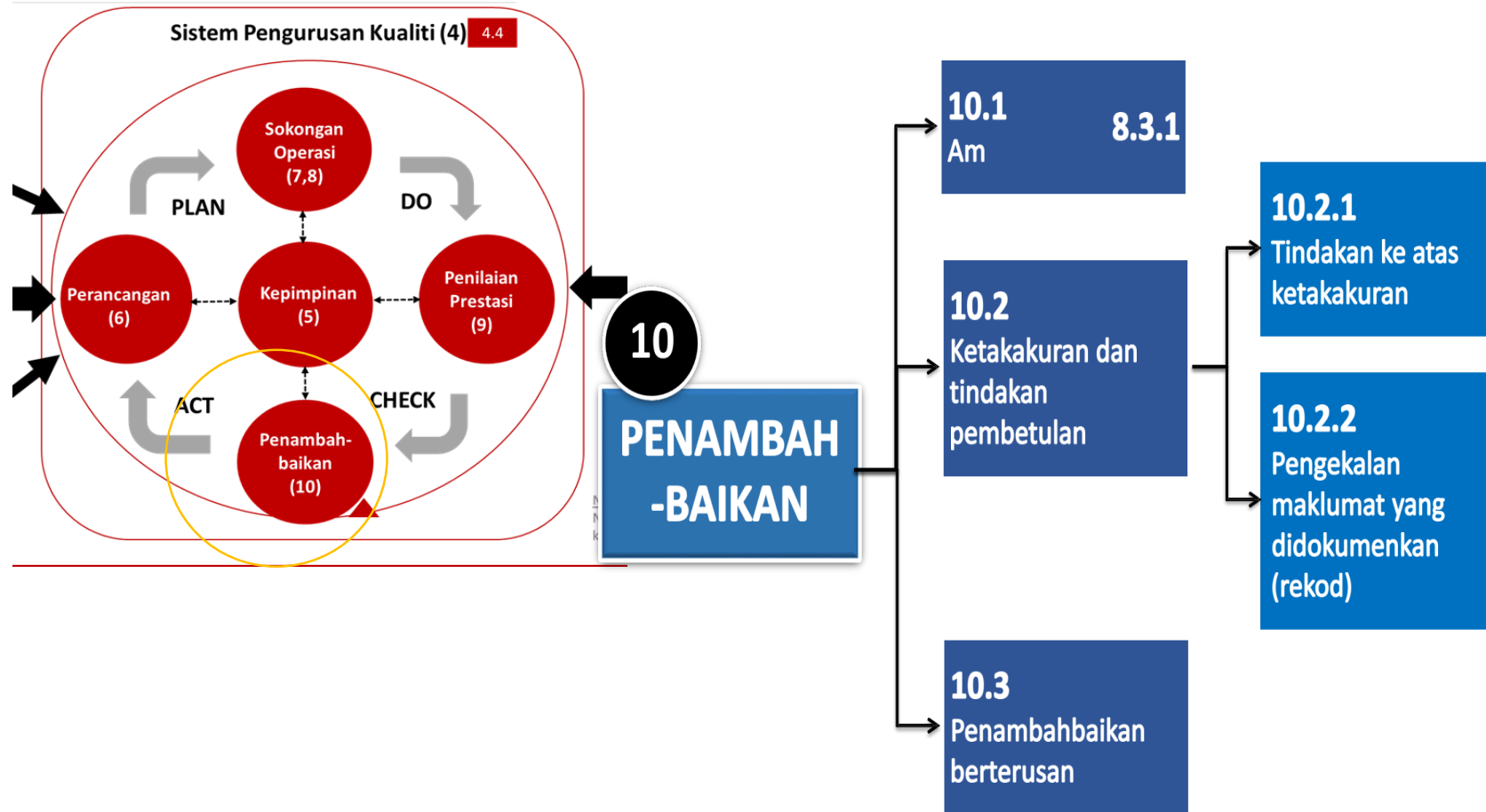
- Apa yang perlu dipantau dan diukur
- Kaedah pemantauan, analisis dll
- Bila perlu dipantau
- Keputusan apa yang perlu dianalisis dan dinilai

Keperluan membuat analisis dan keputusan analisis hendaklah diguna untuk menilai:

- Keakuran produk dan perkhidmatan
- Kepuasan pelanggan
- Prestasi dan keberkesanan SPK
- Keberkesanan perancangan
- Keberkesanan tindakan berkaitan risiko dan peluang dll

Hendaklah semak SPK secara berkala untuk pastikan kesesuaian, kecukupan, keberkesanan dan selaras dengan arah tuju strategik organisasi





Hendaklah **menentukan** dan **memilih** peluang untuk penambahbaikan dan **melaksana tindakan yang diperlu** untuk mematuhi keperluan pelanggan dan mempertingkatkan kepuasan pelanggan

Contoh penambahbaikan: pembetulan, tindakan pembetulan, penambahbaikan berterusan, kejayaan perubahan, inovasi dan penyusunan semula organisasi

