UPM

UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

BERILMU BERBAKTI

UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

MESYUARAT
JAWATANKUASA KUALITI UPM KALI KE-36 (KHAS)

Agenda 2:

Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) ISO 9001:2015:

(iv) Tindakan pada Peringkat Pengurusan ISO Terhadap Status Pelaksanaan Peralihan ISO 9001:2008 kepada ISO 9001:2015

TINDAKAN PERALIHAN STANDARD ISO 9001:2008 KEPADA ISO 9001:2015

UPM UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

RECAP

TELAH DIBAWA DALAM JKKUALITI KE 34

TINDAKAN 2017 YANG TELAH DILAKSANA

SIRI 1: 2016	JAN TARIKH	JAN PERKARA	FEB TARIKH	FEB PERKARA	MAC TARIKH	MAC PERKARA	APRIL TARIKH	APRIL PERKARA
QMS	23	Pengemaskinian Dokumentasi SIRI 2 Semakan Penentuan Skop Berdasarkan Isu-Isu yang Dikenalpasti dan Dasar Kualiti bersama Fasilitator CONTENT: Semakan Skop & Dasar Kualiti (Dalaman)	7 & 8, 15 & 16 27 & 28 28 28/2	SIRI 3 Bengkel Semakan dan Pengemaskinian Dokumen Mengikut Keperluan Standard ISO 9001:2015 Bengkel Membangunkan Metodologi Penilaian Risiko; Kriteria Penerimaan Risiko; dan Tahap Penerimaan Risiko. Semakan Dasar Kualiti (merujuk pihak SIRIM) Semakan Metodologi Penilaian Risiko	8 9,10, 16 & 17 12 20	Pra Bengkel Penilaian Risiko SIRI 4 Bengkel Pelaksanaan Penilaian Risiko SIRI 5 Bengkel Penentuan dan Membangunkan Objektif QMS Bengkel Semakan Objektif Kualiti (Pemantauan & Pengukuran; dan Analisa & Penilaian) SIRI 6 Bengkel Pelaksanaan *Risk Treatment Plan*	5 & 6 18 & 19 25 27	Pemantapan Juruaudit Dalaman & PTJ Kursus Audit Dalaman QMS Mengikut Keperluan Standard ISO 9001:2015 (Team 1) Kursus Audit Dalaman QMS Mengikut Keperluan Standard ISO 9001:2015 (Team 1) (Team 2) Awareness Awareness QMS Siri Khas (oleh NC kepada Pegawai Kanan) Perbincangan Persediaan Taklimat Awareness QMS MS ISO 9001 : 2015 bersama fasilitator

Awareness	MEI TARIKH	MEI PERKARA	JUN TARIKH	JUN PERKARA	JULAI TARIKH	JULAI PERKARA	OGOS TARIKH	OGOS PERKARA
QMS	4 & 5, 11 & 19 11 22 23 30	Outreach/Awareness Peralihan Iso 9001:2008 kepada ISO 9001:2015 UPM Kampus Serdang dan Bintulu Kursus Juruaudit Dalaman/PTJ Bintulu Kursus Juruaudit Dalaman/PTJ Perbincangan Maklumbalas Pihak Berkepentingan Awareness QMS Siri Khas WP bersama TWP, TPKD,TPAD, TPLS, TPLD	1 20	Kuatkuasa Pelaksanaan Standard Kuatkuasa Manual Kualiti	10 -14 & 17-20 21 25 26 27	Audit Dalaman Audit Dalaman Perbincangan Post Mortem Pelaksanaan Audit Dalaman ISO Bengkel Pelarasan Penemuan Audit Dalaman Mesyuarat Jkuasa Kualiti Kali ke 35 Mesyuarat Penutupan Audit Dalaman	8 & 9 10 22	Bengkel Pemurnian Pelan Tindakan Laporan Penemuan Audit Dalaman Mesyuarat JKKualiti Khas (Semakan & Persediaan Audit SIRIM) MKSP ISO 2017

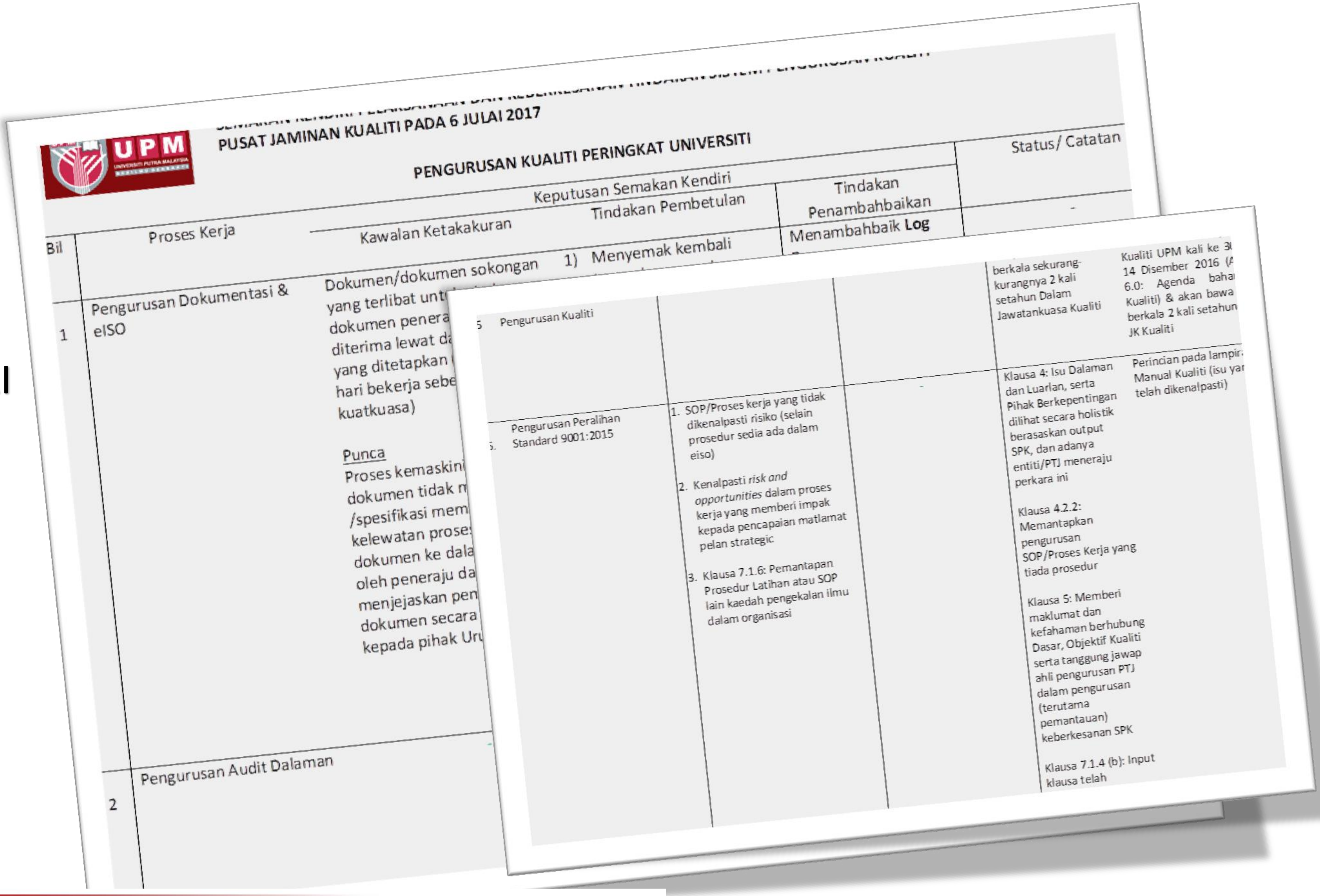
	SEPT TARIKH	SEPT PERKARA	OKT TARIKH	OKT PERKARA	NOV TARIKH	NOV PERKARA	DISEMBER TARIKH	DISEMBER PERKARA
QMS	11-15, 18-20, & 25-26	Audit Pemantauan Semakan 2 Standard MS ISO 9001:2015		Audit Pihak Ketiga (SIRIM)	9 -11	Bengkel Pemurnian Pelan Tindakan Laporan Penemuan Audit SIRIM	-	-

RECAP

TELAH DIBAWA DALAM JKKUALITI KE 34

SEMAKAN KENDIRI PADA 6 JULAI 2017 (Lampiran)

Telah diambil kira semasa Audit Dalaman UPM 2017



RANCANGAN TINDAKAN ISO 9001:2015 PADA TAHUN 2018

RECAP

TELAH DIBAWA DALAM
JKKUALITI KE 34

2016

1. Lawatan Penandaarasan ke UNIMEP (24 September)
2. Kursus Bersama Pihak Konsultan (20 & 21 Disember)
3. Perbincangan bersama fasilitator QMS UPM

2017

1. Penyediaan Dokumentasi
   - Manual Kualiti
   - Prosedur/Proses Pengurusan
   - RBT dalam proses kerja (kini hanya prosedur merujuk eISO yang sedia ada)
2. Latihan Juruaudit
   - Juruaudit Universiti
   - Juruaudit PTJ
3. Awareness (menyeluruh melibatkan Pegawai Kanan, pasukan ISO PTJ & wakil PTJ
4. Kuatkuasa Standard Baharu

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

TINDAKAN PERSEDIAAN MENGHADAPI AUDIT SIRIM

SEMAKAN PELAKSANAAN TINDAKAN

USAHA PERALIHAN PENSIJILAN BAGI MEMENUHI KEPERLUAN STANDARD ISO 9001:2015

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

STANDARD ISO 9001:2015 KLAUSA		MANUAL KUALITI UPM SENARAI SEMAK TINDAKAN	
Nama Klausa	Catatan	Bilangan/Perkara	Status/ Pelaksanaan U
SKOP	PENETAPAN KEPERLUAN SPK a) Menyediakan produk dan perkhidmatan secara konsisten b) Meningkatkan kepuasan pelanggan	**1.0 SKOP** 1.1 Am 1.2 Penggunaan 1.3 Skop SPK	-
RUJUKAN NORMATIF	ISO 9000:2015- QMS-Fundamentals and Vocabulary **LAMPIRAN A: QMS-FUNDAMENTALS AND VOCABULARY**	**2.0 PENGENALAN** 2.1 Pengenalan UPM 2.2 Visi 2.3 Misi 2.4 Dasar Kualiti 2.5 Matlamat UPM	**Cadangan Tindakan Tambahbaik:** **Pengenalan UPM ditambahbaik meru dalam laman sesawang UPM kini**
ISTILAH DAN DEFINISI	Rujuk ISO 9000:2015- QMS	**3.0 ISTILAN DAN DEFINISI**	5 istilah dan definisi umum

KONTEKS ORGANISASI	Ada 4 sub klausa	4.0 KONTEKS ORGANISASI	
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	**4.1 Pemahaman UPM dan Konteksnya** (UPM telah menetukan isu dalaman dan isu luaran yang relevan terhadap matalamt dan arah tuju strategik) **4.2 Pemahaman Keperluan dan Ekspektasi Pihak Berkepentingan**	Melaksanakan **Bengkel Semakan dan Pengema Dokumen** (Semakan Skop Berasaskan Klausa 4. 4.3 & 5.2) pada 7,8, 15 & 16 Februari 2017 Dokumen isu luaran & isu dalaman dan siapa pi berkepentingan & apa yang mereka perlukan te dikenalpasti dan ditentukan mengikut kumpula entiti/PTJ,iaitu: a) Pejabat Naib Canselor b) Pejabat TNCAA c) Pejabat TNC HEPA d) Pejabat TNC PI e) Pejabat TNCJINM f) Entiti Sokongan Dokumen ini dijadikan lampiran di dalam Manu :: PTJ, Skop SPK dan Proses Utama, Isu Dalama Luaran dan Pihak Berkepentingan (halaman 1-8 **Cadangan Tindakan Tambahbaik:** 1. a) **Semakan/Pemantauan berkala isu luaran dalaman dan pihak berkepentingan sekali setahun (setiap akhir tahun, dan dibav dalam pelaporan JKKualiti Kali Pertam tahun berikutnya);** 2. b) **Pelaksanaan segera mewujudkan peneraju/penyelaras; dan menentuka kaedah dan melaksana kaedah penye dan pemantauan maklumat berkenaa berkepentingan**

..senarai semak mengikut klausa dan sub klausa, seperti di lampiran

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 Klausa	Nama Klausa	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

32 CADANGAN TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN YANG PERLU DILAKSANA

Bil.	Cadangan Tindakan Penambahbaikan	Tindakan
1.	Pengenalan UPM ditambahbaik merujuk maklumat dalam laman sesawang UPM kini	CQA
2.	Semakan/Pemantauan berkala isu luaran & isu dalaman dan pihak berkepentingan sekali setahun (setiap akhir tahun, dan dibawa dalam pelaporan JKKualiti Kali Pertama pada tahun berikutnya)	CQA
3.	Pelaksanaan segera mewujudkan peneraju/penyelaras; dan menentukan kaedah dan melaksana kaedah penyemakan dan pemantauan maklumat berkenaan pihak berkepentingan	CosComm
4.	**Pelaksanaan segera Prosedur Pengurusan Dokumen sebagaimana prosedur dan garis panduan yang telah dikuat kuasa**	CQA
5.	Mengemukakan Prosedur Pengurusan Rekod UPM yang dikawal dalam portal eISO	PRJU
6.	**Mewujudkan daftar/log Pemantauan Pencapaian Piagam Pelanggan Proses Sokongan**	PKP/TPKP
7.	**Mewujudkan penyelaras risiko pengurusan risiko dalam Jawatankuasa Kerja Pengurusan Risiko UPM**	CosComm/ CQA

32 CADANGAN TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN YANG PERLU DILAKSANA

Bil.	Cadangan Tindakan Penambahbaikan	Tindakan
8.	**Dasar terpakai di UPM dimaklum/hebah kepada warga universiti**	**Pejabat Pendaftar**
9.	**Mengenalpasti dan menyenaraikan proses kerja/SOP sebenar mengikut peneraju (proses utama, sokongan dan operasi), merekod dan melaksana RBT dalam proses kerja tersebut**	**TWP Peneraju Proses**
10.	Senarai risiko tinggi yang telah dikenalpasti kini, dianalisis kawalan sedia ada dan strategi tindakan, ditentukan sama ada utntuk mengelak risiko, terima risiko kerana peluang, hapus sumber risiko, atau pindahkan risiko, dan dibawa untuk kelulusan Mesyuarat JK Kualiti	**CQA**
11.	Menambahkan maklumat (*) dalam Manual Kualiti pada perkara 6.2, sebagaimana klausa 6.2.2	**CQA**
12.	Kemaskini dan menyediakan FTE PTJ/UPM dalam penentuan keperluan sumber manusia	**Pejabat Pendaftar**
13.	**Pemantapan kejelasan tindakan/proses Prosedur Penyelenggaraan Baik Pulih & Prosedur Penyelenggaraan Berkala (PPPA) bersama Garis Panduan Pengendalian Aduan Kerosakan Penginapan Kolej**	**TWP PPPA & TWP Kolej**

32 CADANGAN TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN YANG PERLU DILAKSANA

Bil.	Cadangan Tindakan Penambahbaikan	Tindakan
14.	**Kejelasan berkaitan menangani persekitaran yang sesuai diperlukan untuk capai keakuran perkhidmatan berkaitan psikologikal, menerusi pemantapan Prosedur Perkhidmatan Sesi Kaunseling**	**TWP HEPA**
15.	Semakan kaedah penyimpanan dokumen/video/bahan latihan di setiap PTJ	**PLS/TPLS**
16.	Semakan terhadap buku log & bahan penyelidikan apabila penyelidik pindah, bagaimana ilmunya dikekalkan	**TWP PI/ TWP PTJ (Fakulti & Institut)**
17.	**Senarai kerja yang memerlukan kompetensi khusus dan semakan staf memenuhi kekompetenan yang diperlukan oleh kerja berkenaan**	**Pejabat Pendaftar**
18.	Meneliti kembali proses kerja berkaitan dengan mengambil kira tatacara/kaedah/aturan komunikasi sama ada komunikasi dalaman atau luaran	**CosComm**
19.	Maklumat berkenaan Panduan Pengurusan Fail dan Rekod Universiti dijadikan prosedur dan dimasukkan dalam portal eISO sebagai dokumen yang dikawal	**PRJU**

32 CADANGAN TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN YANG PERLU DILAKSANA

Bil.	Cadangan Tindakan Penambahbaikan	Tindakan
20.	**Mengenalpasti dan merekod proses kerja/ SOP (selain prosedur/ arahan kerja/garis panduan yang terdapat dalam eISO) mengikut peneraju proses**, dan ditentukan kawalan dokumen serta rekod berkaitan (rujuk bilangan 8)	**TWP Peneraju Proses**
21.	Penelitian dan semakan semula Prosedur Pengendalian Maklum Balas Pelanggan dalam pencakupan keperluan (d) dan (e) dalam standard; (d) Pengendalian atau kawalan milik pelanggan; dan (e) Mewujud keperluan spesifik bagi tindakan kontigensi, jika perlu, serta hal ehwal Pengurusan Perhubungan Pelanggan dan Perkhidmatan Kaunter	**CosComm**
22.	**Semakan maklumat program pengajian yang ditawarkan oleh Universiti/Fakulti/SPS sebagaimana diuar-uar (dalam laman sesawang UPM/ kaedah digital lain/ brosur) sama seperti program sebenar/terkini yang ditawarkan**	**TWP PraU, Prasiswazah, Siswazah, TWP PTJ (Fakulti)**
23.	Komunikasi (maklumbalas) daripada analisis terhadap produk dan perkhidmatan yang disediakan oleh pihak luar bagi penambahbaikan berterusan, ke arah pencapaian matlamat pelan strategik UPM	**TWP Pejabat Bursar (?)**

32 CADANGAN TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN YANG PERLU DILAKSANA

Bil.	Cadangan Tindakan Penambahbaikan	Tindakan
24.	**Semakan proses kerja berhubung penyediaan kad pelajar/ kad staf dan penyediaan kod aset dalam mengambil kira pengenalan yang unik tersebut**	**TWP Bhg. Keselamatan & TWP Pejabat Bursar**
25.	**Semakan penyediaan kad pelajar dalam jumlah yang besar, seperti semasa kemasukan pelajar baharu**	**TWP Bhg. Keselamatan**
26.	Semakan terhadap tindakan: -pengenalpastian harta milik pelanggan dan penyedia luar yang disedia untuk kegunaan. -pelaporan kepada pelanggan atau penyedia luar jika hilang, rosak atau tidak sesuai digunakan -merekod perkara berkenaan yang berlaku	**TWP Pejabat Bursar/ PPPA /PTJ (?)**
27.	Semakan maklum balas pelanggan terhadap Modul UPM yang diguna oleh kolej swasta/ program	**TWP Prasiswazah/ (?)**

32 CADANGAN TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN YANG PERLU DILAKSANA

Bil.	Cadangan Tindakan Penambahbaikan	Tindakan
28.	Semakan rekod kualiti bagi semua tindakan kawalan ketakakuran, tindakan pembetulan dan peluang penambahbaikan dalam Sistem Pengurusan ISO UPM, pada peringkat pengurusan ISO dan PTJ	**CQA/ TWP PTJ**
29.	Analisis terhadap produk atau perkhidmatan yang tidak mematuhi keperluan dan keberkesanan kawalan	**CQA/ TWP PTJ**
30.	Membuat analisis terhadap maklumat berkaitan tanggapan dan persepsi pelanggan (klausa 9.1.3) agar dapat menilai sama ada telah memenuhi kehendak dan ekspektasi pelanggan, serta membuat perbandingan dengan laporan maklum balas pelanggan tahun terdahulu	**PKP/TPKP**
31.	Membuat analisis terhadap pencapaian pelan tindakan peringkat fungsian dan aras, serta perbandingan pencapaian tahun terdahulu	**CQA/ TWP Peneraju Proses**
32.	Membuat analisis terhadap risiko yang telah dikenalpasti dalam proses kerja, dan menentukan tindakan sama ada menerima risiko, menghapus atau memindahkan risiko berkenaan	**CQA**

DASAR KUALITI YANG DIBUAT OLEH LPU

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 universiti.

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

SYOR

Ahli Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti dimohon **mengambil perhatian** berhubung:

1. tindakan yang telah UPM laksana pada tahun 2016 & 2017 dalam peralihan menggunakan standard versi 2015, serta cadangan tindakan mendatang tahun 2018 dalam penambahbaikan tindakan peralihan bagi memastikan SPK yang mantap;

2. semakan pelaksanaan tindakan dalam usaha peralihan pensijilan bagi memenuhi keperluan standard ISO 9001:2015, sebagaimana Senarai Semak yang dibentang;

3. 12 cadangan tindakan/aktiviti yang perlu dilaksana segera dan 20 tindakan secara berperingkat;

4. melaksana tindakan bagi 12 cadangan segera; dan

5. Dasar Kualiti baharu yang dibuat oleh LPU, dan pemansuhan dasar terdahulu. Justeru kerjasama TWP memastikan dasar baharu diuar-uar dan diguna di PTJ, manakala dasar terdahulu tidak diguna/dipamer (sama ada dalam bentuk salinan lembut dan keras).

TERIMA KASIH