

LAPORAN KETUA JURUAUDIT AUDIT DALAMAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI MS ISO 9001:2008 TAHUN 2013

1. TARIKH AUDIT

Audit dalam Sistem Pengurusan Kualiti UPM 2013 telah dijalankan pada 25-28 Februari dan 4-7 Mac 2013.

2. TUJUAN AUDIT

- a. Untuk menentukan UPM telah melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti mengikut keperluan Standard MS ISO 9001:2008 dan bersedia untuk menghadapi Audit Pemantauan oleh badan pensijilan.
- b. Untuk mengenal pasti peluang penambahbaikan untuk meningkatkan lagi mutu perkhidmatan dan sistem penyampaian UPM.

3. KRITERIA AUDIT

- a. MS ISO 9001: 2008
- b. Dokumentasi SPK UPM
- c. Akta dan Peraturan berkaitan
- d. Rujukan lain yang dinyatakan dalam Manual Kualiti/Prosedur

4. KAEDAH AUDIT

- a. Penelitian terhadap Manual Kualiti/Prosedur
- b. Temu bual dengan staf dan pelanggan
- c. Semakan dokumen dan rekod
- d. Pemerhatian ke atas persekitaran kerja
- e. Pelaporan penemuan audit secara lisan dan bertulis

5. SKOP AUDIT

Skop audit adalah menyeluruh dan pengurusan, prasiswazah, siswazah, penyelidikan dan inovasi dan proses sokongan, dan operasi perkhidmatan melibatkan semua Pusat Tanggungjawab kecuali Pusat Pemajuan Kompetensi Bahasa dan Pusat Sains Marin.

6. KUMPULAN AUDIT

Terdiri daripada 87 orang Juruaudit UPM dan 427 orang Juruaudit PTJ. Pasukan audit telah dibahagikan kepada 6 kumpulan dan 84 sub-kumpulan.

7. PROGRAM AUDIT DALAMAN

Program Audit Dalaman telah disediakan oleh Ketua Seksyen Audit Kualiti, Bahagian Jaminan Kualiti UPM dan disahkan oleh Wakil Pengurusan UPM.

8. PENEMUAN AUDIT

Kekuatan

- (1) KPI UPM dengan pelan fungsian peneraju telah dikenal pasti. KPI UPM telah dinilai secara berkala setiap 3 bulan.
- (2) Komitmen Universiti untuk menambah baik SPK – Pengurangan dokumentasi secara berperingkat. Bengkel pemurnian yang melibatkan semua PTJ terlibat telah diadakan.
- (3) Dokumen boleh dirujuk semua staf menerusi id dan kata laluan putra. Adanya penambahbaik laman sesawang sistem e-ISO.
- (4) Pengurusan PTJ memberikan komitmen yang baik dalam melaksanakan SPK.
- (5) Ekosistem yang baik menerusi pembentukan JKJK melibatkan semua peneraju proses dengan PTJ dan Jawatankuasa Semakan Keberkesanan di peringkat peneraju.

KELEMAHAN/CADANGAN

- (1) Kawalan Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan didapati lemah iaitu tiga proses tertinggi adalah prasiswazah, Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan dan Penyelenggaraan.
- (2) Kawalan rekod dikenalpasti masih lemah iaitu tiga proses tertinggi adalah siswazah, penyelenggaraan dan penyelidikan.
- (3) Pemantauan dan pengukuran proses di UPM perlu ditingkatkan iaitu proses tertinggi adalah penyelidikan, prasiswazah dan pengurusan makmal.
- (4) Universiti perlu memandang serius bagi isu Kolej yang telah diserahkan pada PJSD atau UPM Holdings kerana teguran telah diberi oleh pihak SIRIM dalam tempoh 2 tahun berturut-turut dan masih dijumpai di dalam Audit Dalaman.
- (5) Universiti perlu memandang serius bagi isu bahan kimia luput, bahan kimia yang dibuka tidak dicatatkan, markah yang tidak sama antara SMP dan data mentah serta alat tentukan kerana telah dijumpai pada penemuan Audit SIRIM dua tahun berturut-turut.

- (6) Wakil Pengurusan dan peneraju proses perlu membuat pemantauan berkala di PTJ (dicadangkan setiap 6 bulan) untuk memastikan pelaksanaan SPK berjalan dengan berkesan dan mematuhi keperluan yang telah ditetapkan.

9. BIL NCR DAN OFI

- (1) Jumlah Ketakakuran (NCR) – 35 klausa dengan 227 bukti objektif
- (2) Jumlah Cadangan Peluang Penambahbaikan (OFI) – 51 klausa dengan 215 cadangan.
- (3) Lima klausa bagi ketakakuran (NCR) yang mendapat bukti objektif tertinggi ialah seperti berikut:

Klausa	Perkara	Bil OE	%
7.5.1	Kawalan Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan	79	34.8
4.2.4	Kawalan Rekod	36	15.9
8.2.3	Pemantauan dan Pengukuran Proses	16	7.0
6.4	Persekitaran Kerja	9	4.0
5.5.1	Tanggungjawab dan Kuasa	9	4.0

- (4) Antara proses yang mendapat bukti objektif tertinggi adalah seperti berikut:

Bil.	Proses	Jumlah Bukti Objektif	Peratus	Kategori
1.	Penyelenggaraan	26	11.5	Sokongan
2.	Siswazah	26	11.5	Perkhidmatan Utama
3.	Prasiswazah	23	10.1	Perkhidmatan Utama
4.	Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	22	9.7	Sokongan
5.	Penyelidikan	19	8.4	Perkhidmatan Utama
6.	Pengurusan Makmal	18	7.9	Sokongan
7.	Peralatan dan Kemudahan ICT	15	6.6	Sokongan
8.	Kewangan	12	5.3	Sokongan
9.	Kalibrasi	11	4.8	Pengurusan
10.	Latihan	8	3.5	Sokongan
11.	Kepuasan Pelanggan	8	3.5	Sokongan

- (5) Lima klausa yang mendapat OFI tertinggi adalah seperti berikut:

Klausa	Perkara	Bil OE	%
7.5.1	Kawalan Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan	33	15.3
4.2.4	Kawalan Rekod	27	12.6
8.2.3	Pemantauan dan Pengukuran Proses	27	12.6
4.2.3	Kawalan Dokumen	12	5.6
6.3 5.5.1 6.2.2	Prasarana Tanggungjawab dan Kuasa Kekompetan, Kesedaran dan Latihan	8	3.7

- (6) Antara proses yang mendapat bukti Peluang Penambahbaikan (OFI) tertinggi adalah seperti berikut:

Bil.	Proses	Bilangan Bukti OFI	Peratus	Kategori
1.	KOLEJ	19	8.8	Operasi Perkhidmatan Sokongan
2.	Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	19	8.8	Sokongan
3.	Pusat Kesihatan Universiti	16	7.4	Operasi Perkhidmatan Sokongan
4.	Pengurusan Makmal	13	6.0	Sokongan
5.	Penyelidikan	13	6.0	Perkhidmatan Utama
6.	Siswazah	13	6.0	Sokongan
7.	Pengurusan	12	5.6	Pengurusan
8.	Pengurusan Sumber Manusia	11	5.1	Sokongan
9.	Latihan	11	5.1	Sokongan
10.	PYG	11	5.1	Sokongan

10. TARIKH TUTUP NCR

Dalam tempoh 21 hari bekerja atau yang telah dipersetujui Juruaudit UPM.

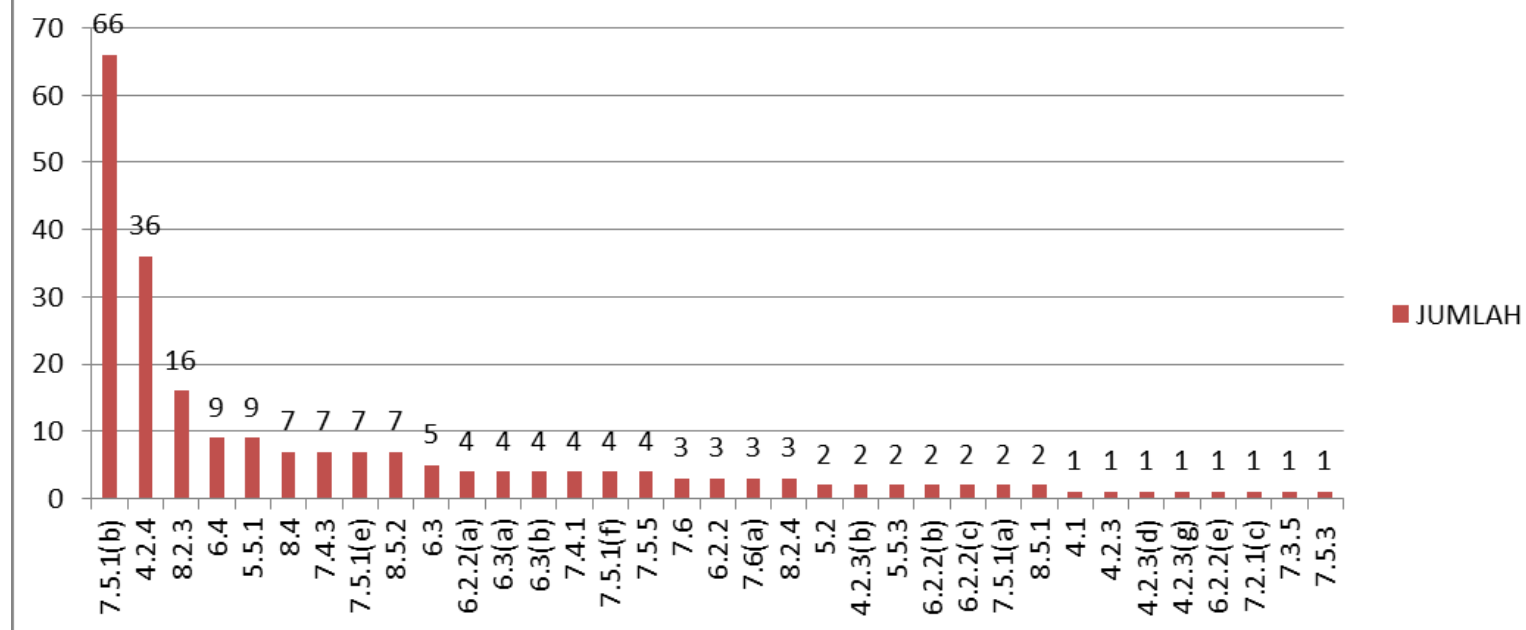
11. KESIMPULAN

- (1) UPM telah melaksanakan SPK satu pensijilan dengan baik pada keseluruhannya.
- (2) Walau bagaimanapun, namun kelemahan dan cadangan penambahbaikan yang ditemui/dikemukakan perlu diambil tindakan yang berkesan.

Disediakan oleh

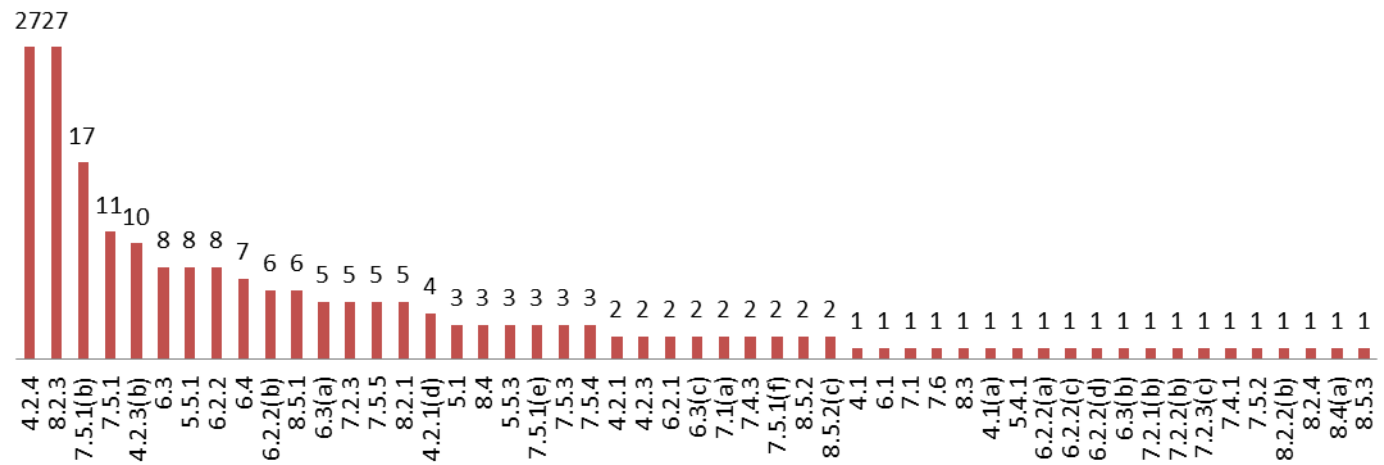
Suhaifi Sulaiman
Ketua Juruaudit Audit Dalaman SPK
14 Mac 2013

BILANGAN BUKTI OBJEKTIF KETAKAKURAN (NCR) MENGIKUT KLAUSA

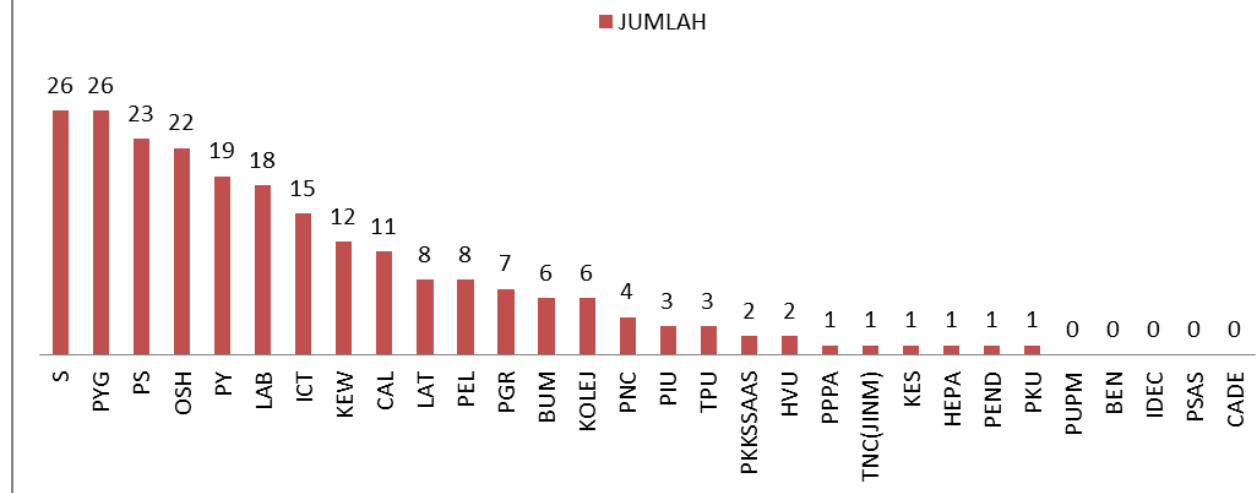


BILANGAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN (OFi) MENGIKUT KLAUSA

■ JUMLAH



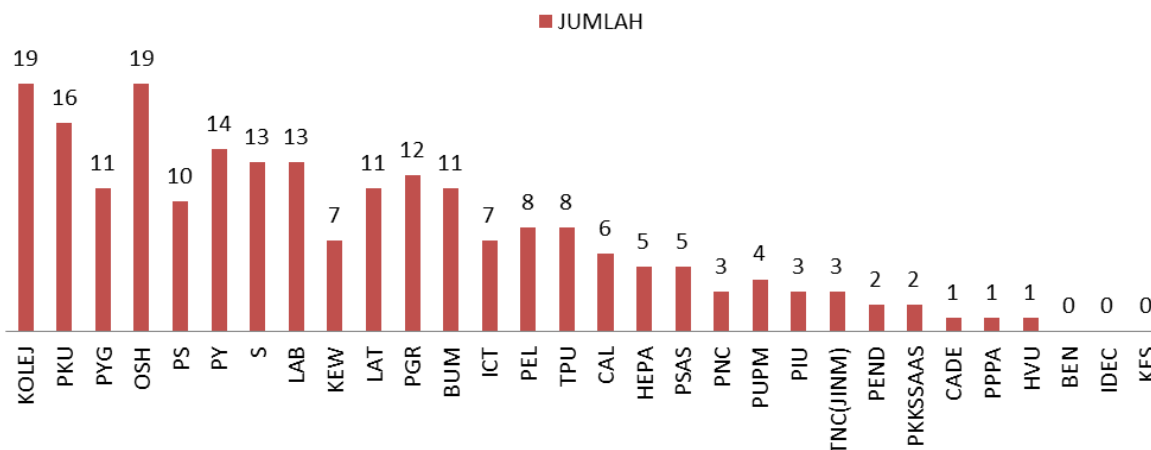
BUKTI OBJEKTIF KETAKAKURAN (NCR) MENGIKUT PROSES



NOTA :

- | | | |
|----------------------------|--|--|
| 1. Penyelidikan (PY) | 11. Pengurusan Sumber Manusia (BUM) | 21. PejabatNaibCanselor (PNC) |
| 2. Prasiswazah (PS) | 12. Kalibrasi (CAL) | 22. Pusat Islam Universiti (PIU) |
| 3. Bendahari (BEN) | 13. Hal Ehwal Pelajar Alumni (HEPA) | 23. TNC Jaringan Industri Masyarakat (TNCJIM) |
| 4. Penyelenggaraan (PYG) | 14. Kepuasan Pelanggan (PEL) | 24. Taman Pertanian Universiti (TPU) |
| 5. Pengurusan (PGR) | 15. Perpustakaan Sultan Abdul Samad (PSAS) | 25. Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (OSH) |
| 6. Latihan (LAT) | 16. Keselamatan (KES) | 26. Pusat Pembangunan Akademik (CADE) |
| 7. Penerbit UPM (PUPM) | 17. Pendaftar (PEND) | 27. Pusat Kesihatan Universiti (PKU) |
| 8. Kewangan (KEW) | 18. Hospital Veterinar Universiti(UVH) | 28. Sekolah Pengajian Siswazah (SPS) |
| 9. Siswazah (S) | 19. Makmal (LAB) | 29. Peralatan dan Kemudahan ICT (ICT) |
| 10. Kolej Kediaman (KOLEJ) | 20. Pejabat Pembaguan Pengurusan Aset (PPPA) | 30. Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi (iDEC) |

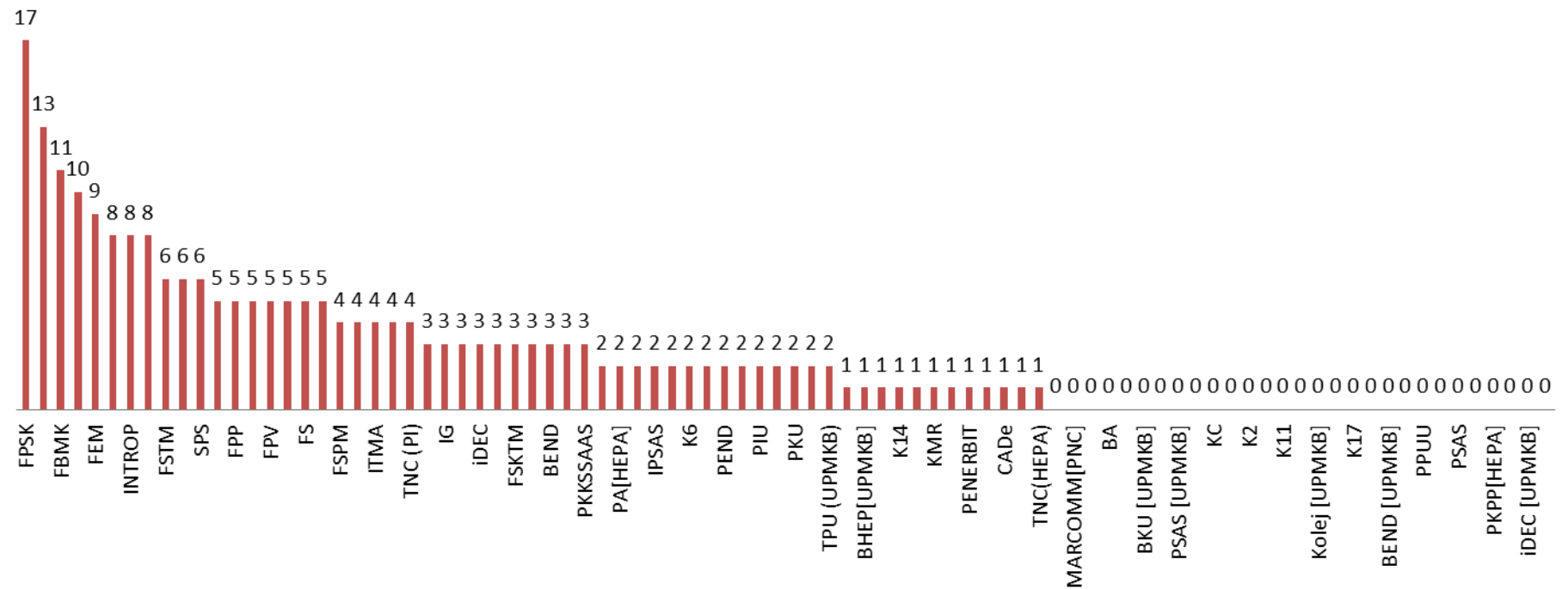
BUKTI OBJEKTIF PELUANG PENAMBAHBAIKAN (Ofi) MENGIKUT PROSES



NOTA :

- | | | |
|----------------------------|--|--|
| 1. Penyelidikan (PY) | 11. Pengurusan Sumber Manusia (BUM) | 21. PejabatNaibCanselor (PNC) |
| 2. Prasiswazah (PS) | 12. Kalibrasi (CAL) | 22. Pusat Islam Universiti (PIU) |
| 3. Bendahari (BEN) | 13. Hal Ehwal Pelajar Alumni (HEPA) | 23. TNC Jaringan Industri Masyarakat (TNCJIM) |
| 4. Penyelenggaraan (PYG) | 14. Kepuasan Pelanggan (PEL) | 24. Taman Pertanian Universiti (TPU) |
| 5. Pengurusan (PGR) | 15. Perpustakaan Sultan Abdul Samad (PSAS) | 25. Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (OSH) |
| 6. Latihan (LAT) | 16. Keselamatan (KES) | 26. Pusat Pembangunan Akademik (CADE) |
| 7. Penerbit UPM (PUPM) | 17. Pendaftar (PEND) | 27. Pusat Kesihatan Universiti (PKU) |
| 8. Kewangan (KEW) | 18. Hospital Veterinar Universiti(UVH) | 28. Sekolah Pengajian Siswazah (SPS) |
| 9. Siswazah (S) | 19. Makmal (LAB) | 29. Peralatan dan Kemudahan ICT (ICT) |
| 10. Kolej Kediaman (KOLEJ) | 20. Pejabat Pembangunan Pengurusan Aset (PPPA) | 30. Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi (iDEC) |

Jumlah



BUKTI OBJEKTIF PELUANG PENAMBAHBAIKAN (Ofi) MENGIKUT PUSAT TANGGUNGJAWAB

■ JUMLAH

Pusat Tanggungjawab	Jumlah
PKU	18
FSTM	10
IBS	9
FS	9
FPSM	8
FPAS	7
IPSAS	7
FPSK	7
ITA	6
Penerbit	6
FPP	5
FBSB	5
IPPH	5
BEND	5
PKSSAAS	4
PENT [TNC(HEPA)]	4
BHEP[HEPA]	4
FK	3
K2	3
KMR	3
KTP	3
PPCKG [HEPA]	3
PS[HEPA]	3
FPV	2
FSKTM	2
BA	2
K17 (PPISO)	2
K14	2
K11	2
KOSASS	2
PA[HEPA]	2
PKPP [HEPA]	2
PPPA	2
KS [UPMKB]	2
BKU	1
AS	1
BKU [UPMKB]	1
PSAS [UPMKB]	1
IG	1
K13	1
PPPA [UPMKB]	1
PEND PGR[BJK UPM]	1
PPKP [PNC]	1
TPU [UPMKB]	1