**1.0 SKOP**

Prosedur ini merangkumi semua ....................................

**2.0 TANGGUNGJAWAB**

Naib Canselor, Wakil Pengurusan dan Timbalan Wakil Pengurusan bertanggungjawab memastikan prosedur ini dilaksanakan. Sesiapa yang terlibat perlu mematuhi prosedur ini.

1. **DOKUMEN RUJUKAN**

|  |  |
| --- | --- |
| **Kod Dokumen** | **Tajuk Dokumen** |
|  |  |
|  |  |

1. **TERMINOLOGI DAN SINGKATAN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| JAD | **:** | Juruaudit Dalaman |
| PYB | **:** | Pegawai yang bertanggungjawab mengambil tindakan (contohnya: Ketua PTJ, TWP, PKPU, TPKP, Ketua Pentadbiran, Ketua Bahagian, Ketua Jabatan dan sebagainya). |
|  |  |  |

1. **PROSES TERPERINCI**

**CONTOH**

| **Tanggungjawab** | **Carta alir** |  | **Perincian** | **Rekod/ Dokumen Rujukan** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 6.2 Rancang  Mesyuarat |  |  |  |
| Naib Canselor  WP / KBPQ  WP / KBPQ |  | 6.2 | 1. Rancang perlaksanaan MKSP sekurang-kurangnya sekali dalam tempoh dua belas (12) bulan. 2. Kenal pasti tarikh mesyuarat mengikut kesesuaian Naib Canselor pada bulan Januari tahun berkenaan; dan 3. Buat pemakluman awal tarikh mesyuarat kepada ahli selewat-lewatnya 14 hari selepas kepastian tarikh mesyuarat. Pastikan MKSP dilaksana selepas audit dalaman dan kajian kepuasan pelanggan/maklum balas pihak berkepentingan dijalankan. 4. Sediakan takwim pengurusan mesyuarat selewat-lewatnya 2 bulan sebelum tarikh mesyuarat. 5. Lantik/lantik semula (jika perlu) setiausaha dan ahli MKSP selewat-lewatnya 3 hari bekerja sebelum notis mesyuarat dikeluarkan. |  |
| KBPQ | 6.3 Keluarkan Notis Mesyuarat | 6.3 | 1. Keluarkan surat panggilan mesyuarat beserta agenda kepada semua ahli MKSP, selewat-lewatnya tiga puluh (30) hari sebelum tarikh mesyuarat. 2. Keluarkan notis/surat permohonan penyediaan laporan kepada Peneraju Proses berdasarkan agenda mesyuarat, selewat-lewatnya tiga puluh (30) hari sebelum tarikh mesyuarat. |  |
| KBPQ / TWP PP  KBPQ / KS | 6.4 Kumpul, Semak dan Selaras Laporan | 6.4 | 1. Kumpul laporan daripada Peneraju mengikut tarikh akhir penyediaan laporan. Semak laporan bagi memastikan laporan yang disediakan menepati keperluan yang ditetapkan. 2. Selaras laporan berdasarkan agenda yang ditetapkan selewat-lewatnya 10 (sepuluh) hari sebelum mesyuarat. |  |
| KBPQ | Tidak  6.5 Ditepati?  Ya | 6.5 | 1. Jika ya, ikut langkah 6.6. 2. Jika tidak, maklum kepada peneraju dan dapatkan semula laporan lengkap dalam tempoh tujuh (7) hari sebelum tarikh mesyuarat dan ikut langkah 6.4. |  |
|  |  |  |  |  |
| KBPQ | 6.6 Sedia dan Edar Laporan | 6.6 | Sedia dan edar laporan kepada ahli mesyuarat selewat-lewatnya tiga (3) hari bekerja sebelum tarikh mesyuarat. |  |
| Naib Canselor  Naib Canselor  Naib Canselor  Naib Canselor  Setiausaha | 6.7 Laksana Mesyuarat | 6.7 | 1. Laksanakan mesyuarat jika satu per tiga dari bilangan ahli hadir. 2. Naib Canselor adalah Pengerusi, sekiranya Pengerusi tidak dapat hadir, beliau boleh mewakilkan pada mana-mana TNC/Wakil Pengurusan untuk mempengerusikan mesyuarat. 3. Setiausaha Mesyuarat adalah Ketua Bahagian Pengurusan Kualiti Perkhidmatan , Pusat Jaminan Kualiti (CQA). Sekiranya Setiausaha tidak hadir, Pengerusi mempunyai kuasa untuk melantik pegawai/ahli mesyuarat lain sebagai pengganti. 4. Laksanalkan mesyuarat mengikut agenda sebagaimana yang dinyatakan dalam Standard ISO (Rujuk Lampiran A). 5. Pastikan minit mesyuarat mengandungi keputusan dan tindakan yang berkaitan dengan merujuk kepada *output* kajian dalam Standard Pengurusan ISO (Rujuk Lampiran A) |  |
| Setiausaha | 6.8 Edar Minit Mesyuarat | 6.8 | Sedia dan edar Minit MKSP dalam tempoh 14 hari bekerja/2 hari sebelum tarikh audit badan pensijilan ISO. |  |
| Ketua PTJ/ KBPQ / TWP PP / TWP PTJ / PKPU / KS  Setiausaha | 6.9 Pantau PelaksanaanTindakan  6.10 Lapor PelaksanaanTindakan | 6.9 | 1. Laksana dan pantau pelaksanaan tindakan yang perlu diambil hasil daripada mesyuarat, dalam tempoh yang ditentukan sebagaimana minit MKSP. 2. Dapatkan maklumbalas keberkesanan pelaksanaan tindakan dalam tempoh tiga (3) bulan selepas tarikh minit mesyuarat diedarkan. |  |
| KBPQ |  | 6.10 | 1. Buat penyelarasan dan muatnaik laporan pelaksanaan tindakan dalam portal laman Sistem Pengurusan ISO UPM (e-ISO) dalam tempoh 14 hari bekerja daripada tarikh mendapat maklumbalas. 2. Kemaskini laporan pelaksanaan tindakan dan bentang laporan dalam MKSP akan datang dalam agenda tindakan susulan. |  |

1. **REKOD**

| **Bil** | **Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod** | **Tanggungjawab Mengumpul dan Memfail** | Tanggungjawab Menyelenggara | **Tempat dan Tempoh Simpanan** | **Kuasa Melupus** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | UPM/100-4/5  **Tindakan Pembetulan (Induk)**   * Surat-surat yang berkaitan * Minit mesyuarat yang berkaitan * Laporan status tindakan pembetulan keseluruhan * Borang Ketakakuran (PGR /BR03/KKP) bagi proses Pengurusan yang telah disahkan keberkesanan tindakannya | Urus Setia Induk | KBJK | BDR  3 Tahun  (Selewat-lewatnya 6 bulan selepas audit Badan Persijilan) | Pendaftar |
| 2. | UPM/(*kod PTJ*)/100-4/5  **Tindakan Pembetulan *(nama PTJ)***   * Surat-surat yang berkaitan * Minit mesyuarat yang berkaitan * Laporan status tindakan pembetulan * Borang Ketakakuran (PGR /BR03/KKP) yang telah disahkan keberkesanan tindakannya | Urus Setia PTJ | TWP PTJ | Pejabat TWP PTJ/ Bilik Jaminan Kualiti  3 Tahun  (Selewat-lewatnya 6 bulan selepas audit Badan Persijilan) | Ketua PTJ |