

**LAPORAN KETUA JURUAUDIT AUDIT DALAMAN
SISTEM PENGURUSAN KUALITI MS ISO 9001:2004
TAHUN 2015**

TARIKH AUDIT

1. Audit Dalaman Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2008 UPM tahun 2015 telah dijalankan pada 23 – 26 Mac 2015 dan 30 Mac – 2 April 2015.

OBJEKTIF AUDIT

2. Audit Dalaman SPK MS ISO 9001:2008 UPM tahun 2015 diadakan adalah bertujuan untuk:
 - i. melaksanakan Pengurusan Kualiti berdasarkan keperluan standard MS ISO 9001:2008 dengan efektif selaras dengan Dasar Kualiti UPM serta objektif dan sasaran Sistem Pengurusan Kualiti UPM; dan
 - ii. persediaan bagi menghadapi Audit Pensijilan Semula, oleh badan pensijilan.

KRITERIA AUDIT

3. Kriteria audit yang digunapakai adalah:
 - i. MS ISO 9001: 2008
 - ii. Dokumentasi SPK UPM
 - iii. Akta dan Peraturan berkaitan
 - iv. Rujukan lain yang dinyatakan dalam Manual Kualiti/Prosedur

KAEDAH AUDIT

4. Audit Dalaman dilaksanakan mengikut kaedah berikut:
 - i. Penelitian terhadap Manual Kualiti/Prosedur;
 - ii. Temubual dengan staf dan pelanggan;
 - iii. Semakan dokumen dan rekod;
 - iv. Pemerhatian ke atas aktiviti dan persekitaran kerja; dan
 - v. Pelaporan penemuan audit secara lisan dan bertulis

SKOP AUDIT

5. Skop audit adalah menyeluruh merangkumi skop pengurusan; prasiswa; siswazah; penyelidikan dan inovasi; proses perkhidmatan sokongan; dan proses operasi perkhidmatan sokongan melibatkan semua Pusat Tanggungjawab (PTJ) kecuali Pusat Pemajuan Kompetensi Bahasa dan Pusat Sains Marin.

KUMPULAN AUDIT

6. Terdiri daripada 85 orang Juruaudit UPM dan dibantu oleh Juruaudit PTJ yang telah ditentukan oleh PTJ masing-masing. Pasukan audit telah dibahagikan kepada lima (5) kumpulan dan 74 sub-kumpulan.

PROGRAM AUDIT DALAMAN

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

PENEMUAN AUDIT DALAMAN 2015**KEKUATAN**

8. Dalam program Audit Dalaman pada kali ini, beberapa kekuatan UPM telah berjaya dikenal pasti.
 - i. Universiti telah berjaya mengenal pasti KPI dan juga Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras. Pencapaian keseluruhan bagi tahun 2014 telah berjaya diukur sepenuhnya, manakala sasaran bagi tahun 2015 juga berjaya ditetapkan.
 - ii. Universiti telah menyatakan komitmen untuk menambah baik kualiti perkhidmatan sedia ada secara berperingkat dengan terlaksananya program integrasi pensijilan merangkumi Sistem Pengurusan Kualiti, Sistem Pengurusan Alam Sekitar (EMS) dan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) bermula tahun 2015 untuk fasa pertama.
 - iii. Semua dokumen SPK boleh dirujuk oleh semua staf menerusi id dan kata laluan putra masing-masing. Capaian laman sesawang sistem e-ISO boleh diakses sama ada di dalam kampus mahupun di luar kampus.
 - iv. Pengurusan PTJ telah memberikan komitmen yang baik dalam melaksanakan SPK di PTJ masing-masing. Cadangan pelaksanaan Audit Dalaman oleh Juruaudit yang memiliki sijil Lead Assessor di PTJ masing-masing pada tahun hadapan merangkumi SPK, EMS dan ISMS merupakan satu inisiatif yang baik. Beberapa siri

latihan kepada Juruaudit bagi meningkatkan tahap kompetensi akan dimulakan pada tahun 2016 mengambil kira penggunaan standard MS ISO 9001 versi 2015 yang baharu.

- v. Ekosistem kualiti UPM adalah baik dan teratur menerusi pelaksanaan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) UPM, Mesyuarat Jawatankuasa ISO (JKISO) UPM dan Mesyuarat Semakan Keberkesanan Proses (MSKP) oleh Peneraju Proses, secara berkala.
- vi. Program Pembudayaan Kualiti yang menyokong matlamat ke-lima Pelan Strategik UPM 2014-2020 iaitu "Mempertingkatkan Kualiti Tadbir Urus" , merupakan satu komitmen tinggi UPM bagi memantapkan sistem kualiti secara berterusan dan menjadikannya satu budaya yang diguna pakai oleh warga UPM. Pembudayaan kualiti dan inovasi akhirnya dapat diterjemahkan melalui pengiktirafan oleh badan pensijilan serta disokong oleh program dan aktiviti pengukuhan kualiti dan inovasi perkhidmatan yang diperkenalkan universiti. Pengiktirafan ini dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan kerana ia menjadi tiket jaminan bahawa UPM menyediakan perkhidmatan yang terbaik.

KELEMAHAN/CADANGAN

9. Walaubagaimanapun, beberapa kelemahan turut dikenal pasti.

- i. Pengurangan peruntukan kewangan kepada PTJ memberi kesan kepada hampir keseluruhan program dan aktiviti di PTJ. Antara kesannya adalah melibatkan penyusunan semula sumber tenaga manusia, pengurusan penyelenggaraan melibatkan prasarana, kemudahan pengajaran dan pembelajaran, kemudahan makmal, serta kontrak perkhidmatan. Oleh demikian, PTJ bukan sahaja perlu merangka dan merancang program atau aktiviti yang boleh memberi penjimatan dan nilai tambah kepada PTJ, malah perlu juga mengambil kira program atau aktiviti yang boleh menjana pendapatan khususnya yang memberi impak besar. Ini dapat memastikan kemampanan (*sustainability*) PTJ pada masa hadapan.
- ii. Kawalan ke atas rekod khususnya melibatkan rekod yang tidak lengkap dan penggunaan kod fail yang tidak sama masih lagi lemah. Banyak penemuan ketakakuran ditemui dalam setiap program Audit Dalaman yang dilaksanakan sama ada dicatatkan sebagai ketakakuran, peluang penambahbaikan ataupun makluman secara lisan sahaja. Oleh demikian, dengan mengambil peluang pelaksanaan integrasi pensijilan yang sedang dilaksanakan kini, peneraju proses perlu melihat semula semua proses di bawah skop masing-masing agar dapat ditambah baik atau diringkaskan proses berkenaan tanpa menjejaskan keperluan standard. PTJ juga perlu memastikan semua rekod yang diperlukan di PTJ masing-masing dapat dilengkapkan.
- iii. Komitmen pensyarah dalam penyediaan keperluan pengajaran dan pembelajaran iaitu berkaitan dengan fail kursus masih kurang. Sebanyak 28 OE ditemui dalam

audit dalaman kali ini. Namun demikian, kewujudan sistem dalam talian yang sedang dibangunkan diharap akan dapat membantu pensyarah melengkapkan semua keperluan yang telah ditetapkan dengan lebih mudah.

- iv. Universiti telah melaksanakan Satu Pensijilan MS ISO 9001:2008 bagi semua skop bermula tahun 2011. Walau bagaimanapun, Universiti masih belum mempunyai satu sistem pelupusan rekod yang seragam yang boleh digunapakai di semua PTJ dengan berpandukan kepada Akta 629 (Akta Arkib Negara Malaysia 2003). Hasil penemuan audit dalaman kali ini, kebanyakan PTJ tidak melaksanakan proses pelupusan rekod bagi rekod yang mencapai tempoh pelupusan sebagaimana yang ditetapkan dalam dokumen SPK UPM.
- v. Universiti perlu memandang serius penemuan berulang tentang penggunaan logo pensijilan SPK (ISO 9001) yang tidak mengikut ketetapan badan pensijilan dan akreditasi, sebagaimana yang ditemui semasa Audit Pemantauan oleh pihak SIRIM pada tahun 2014. PTJ terlibat (Fakulti Sains Komputer dan Teknologi Maklumat) menggunakan nombor persijilan ISO 9001:2008 yang lama iaitu AR4390 di kepala surat rasmi PTJ.
- vi. terdapat tiga (3) ketakakuran tertinggi bagi klausa berikut :
 - a. Klausa 7.5.1 iaitu berkaitan *Kawalan Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan*, didapati lemah. Tiga (3) proses yang mencatatkan Bukti Objektif (OE) tertinggi adalah prasiswazah, siswazah, dan penyelidikan.
 - b. Klausa 4.2.4 iaitu berkaitan *Kawalan Rekod*, dikenalpasti masih lemah. Tiga (3) proses yang mencatatkan OE tertinggi adalah prasiswazah, siswazah, dan pengurusan makmal.
 - c. Klausa 8.2.3 berkaitan *Pemantauan dan Pengukuran Proses*, perlu ditingkatkan. Tiga (3) proses yang mencatatkan OE tertinggi adalah penyelidikan, prasiswazah, dan siswazah/pengurusan makmal.

KETAKAKURAN (NCR) DAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN (OFI)

10. Secara keseluruhannya, bilangan Ketakakuran (NCR) dan Peluang Penambahbaikan (OFI) adalah seperti berikut :-
 - i. NCR – 24 klausa dengan 184 bukti objektif; dan
 - ii. OFI – 29 klausa dengan 217 cadangan.
11. Lima (5) klausa bagi ketakakuran (NCR) yang memperolehi bukti objektif (*objective evidence* – OE) tertinggi ialah seperti dalam **Jadual 1**.

Jadual 1 : Lima (5) Ketakakuran (NCR) dengan Bukti Objektif Tertinggi

Bil.	Klausa	Perkara	Jumlah OE	Peratusan (%)
1.	7.5.1	Kawalan Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan	52	28.26
2.	4.2.4	Kawalan Rekod	33	17.93
3.	8.2.3	Pemantauan dan Pengukuran Proses	30	16.30
4.	6.3	Prasarana	8	4.35
5.	7.6/ 7.5.5	Kawalan Peralatan Pemantauan dan Pengukuran / Pengekalan Produk	7	3.80

12. Antara proses yang mendapat OE tertinggi bagi NCR adalah seperti **Jadual 2**.

Jadual 2 : Bukti Objektif Tertinggi Mengikut Proses

Bil.	Proses	Jumlah OE	Peratusan (%)	Kategori Skop
1.	Prasiswazah	39	21.20	Perkhidmatan Utama
2.	Siswazah	26	14.13	Perkhidmatan Utama
3.	Pengurusan Makmal	25	13.59	Perkhidmatan Sokongan
4.	Penyelidikan	20	10.87	Perkhidmatan Utama
5.	Pengurusan Keselamatan Dan Kesihatan Pekerja	19	10.33	Perkhidmatan Sokongan
6.	Kalibrasi	10	5.43	Perkhidmatan Sokongan
7.	Penyelenggaraan	7	3.80	Perkhidmatan Sokongan
8.	Kewangan	6	3.26	Perkhidmatan Sokongan
9.	Bahagian Keselamatan Universiti	5	2.72	Operasi Perkhidmatan Sokongan

13. **Rajah 1** menunjukkan pecahan jumlah OE mengikut klausa. Manakala **Rajah 2** dan **Rajah 3** masing-masing menunjukkan pecahan OE mengikut proses, dan PTJ .
14. **Jadual 3** menunjukkan lima (5) klausa yang memperolehi OFI tertinggi. Manakala **Jadual 4** menunjukkan antara proses yang mendapat cadangan Peluang Penambahbaikan (OFI) tertinggi.

Jadual 3 : Lima (5) Klausu yang Memperolehi OFI Tertinggi

Bil.	Klausu	Perkara	Jumlah OFI	Peratusan (%)
1.	4.2.3	Kawalan Dokumen	44	20.28
2.	7.5.1	Kawalan Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan	26	11.98
3.	8.2.3	Pemantauan dan Pengukuran Proses	22	10.14
4.	4.2.4	Kawalan Rekod	18	8.29
5.	6.3	Prasarana	15	6.91

Jadual 4 : Bukti Cadangan Peluang Penambahbaikan (OFI) Tertinggi Mengikut Proses

Bil.	Proses	Jumlah OFI	Peratusan (%)	Kategori
1.	Prasiswazah	30	13.82	Perkhidmatan Utama
2.	Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerja	19	8.76	Perkhidmatan Sokongan
3.	Penyelidikan	17	7.83	Perkhidmatan Utama
4.	Pengurusan Makmal	15	6.91	Perkhidmatan Sokongan
5.	Siswazah	13	5.99	Perkhidmatan Utama
6.	Perpustakaan Sultan Abdul Samad	12	5.53	Operasi Perkhidmatan Sokongan
7.	Kolej Kediaman	11	5.07	Operasi Perkhidmatan Sokongan
8.	Pusat Kesihatan Universiti	11	5.07	Operasi Perkhidmatan Sokongan
9.	Pejabat Timbalan Naib Canselor (HEPA)	10	4.61	Operasi Perkhidmatan Sokongan
10.	Penyelenggaraan	8	3.69	Perkhidmatan Sokongan
11.	Kalibrasi	7	3.23	Perkhidmatan Sokongan
12.	Pejabat Pendaftar	7	3.23	Pengurusan

15. **Rajah 4, Rajah 5 dan Rajah 6**, masing-masing menunjukkan pecahan OFI mengikut klausa, proses dan PTJ.

TARIKH TUTUP NCR

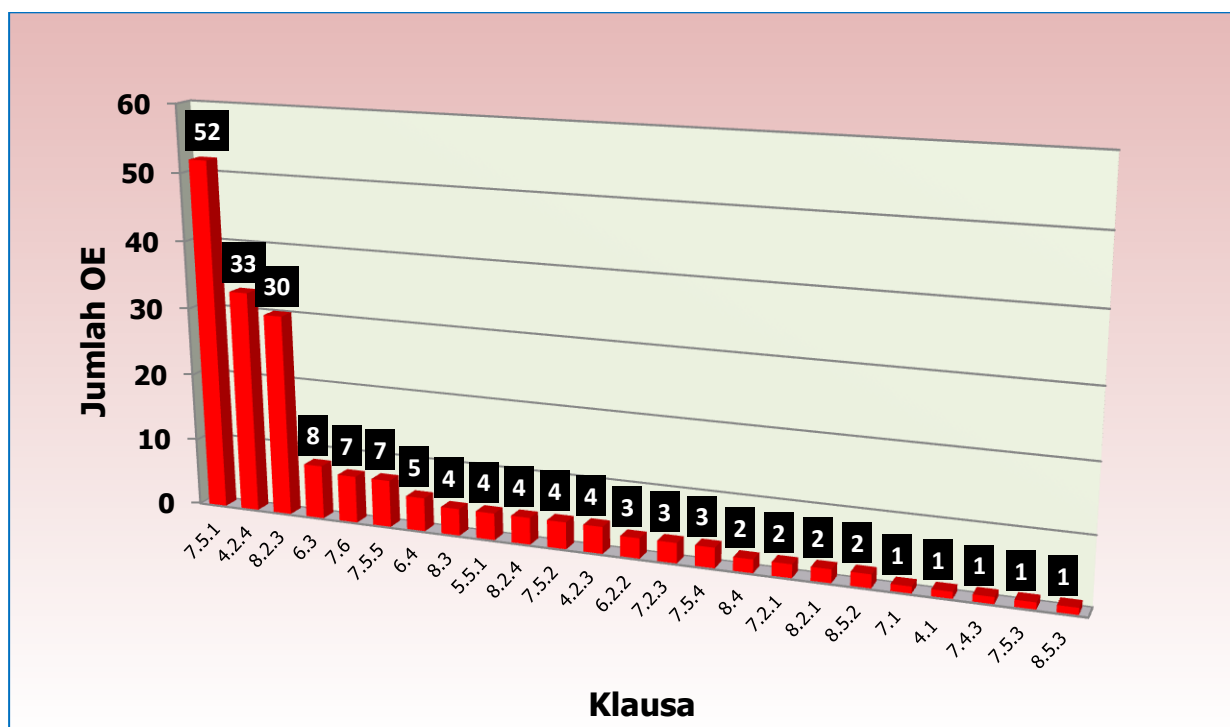
16. Dalam tempoh 21 hari bekerja atau yang telah dipersetujui oleh Juruaudit UPM.

KESIMPULAN

17. Secara keseluruhannya, sebagaimana objektif Audit Dalaman ini diadakan, UPM didapati telah melaksanakan satu pensijilan Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2008 bagi tahun 2015 dengan baik dan menyeluruh. UPM juga bersedia menghadapi Audit Pensijilan Semula oleh badan pensijilan SIRIM yang dijangka akan diadakan pada 17 hingga 26 Jun 2015.
18. Walau bagaimanapun, terdapat beberapa kelemahan yang ditemui sepanjang tempoh pengauditan dan perlu diambil tindakan yang berkesan. Tambahan daripada itu, beberapa cadangan penambahbaikan turut dikemukakan sebagai salah satu proses penambahbaikan berterusan bertujuan untuk memantapkan lagi proses sedia ada sesuai dengan perubahan masa.

Disediakan oleh:

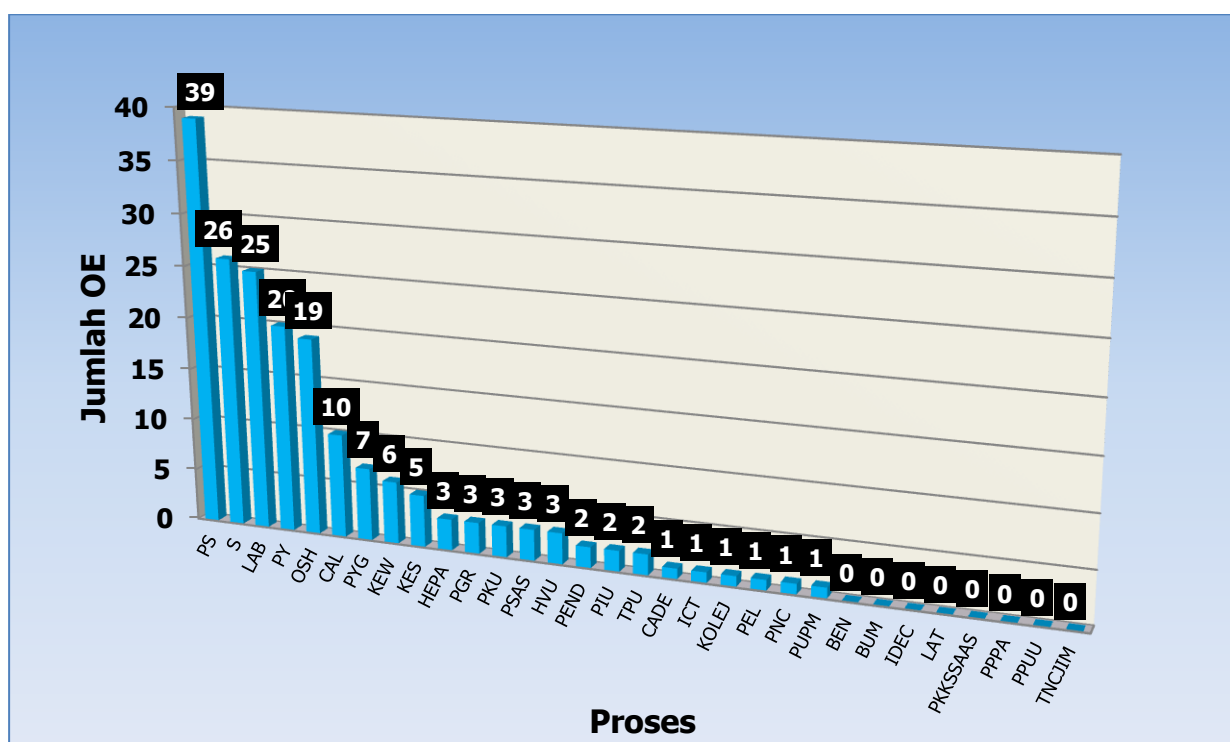
Shahriman bin Hashim
Ketua Pasukan Audit Dalaman SPK UPM 2015
21 April 2015



Rajah 1 : Pecahan Jumlah Bukti Objektif bagi Ketakakuran (NCR) Mengikut Klausa

Nota

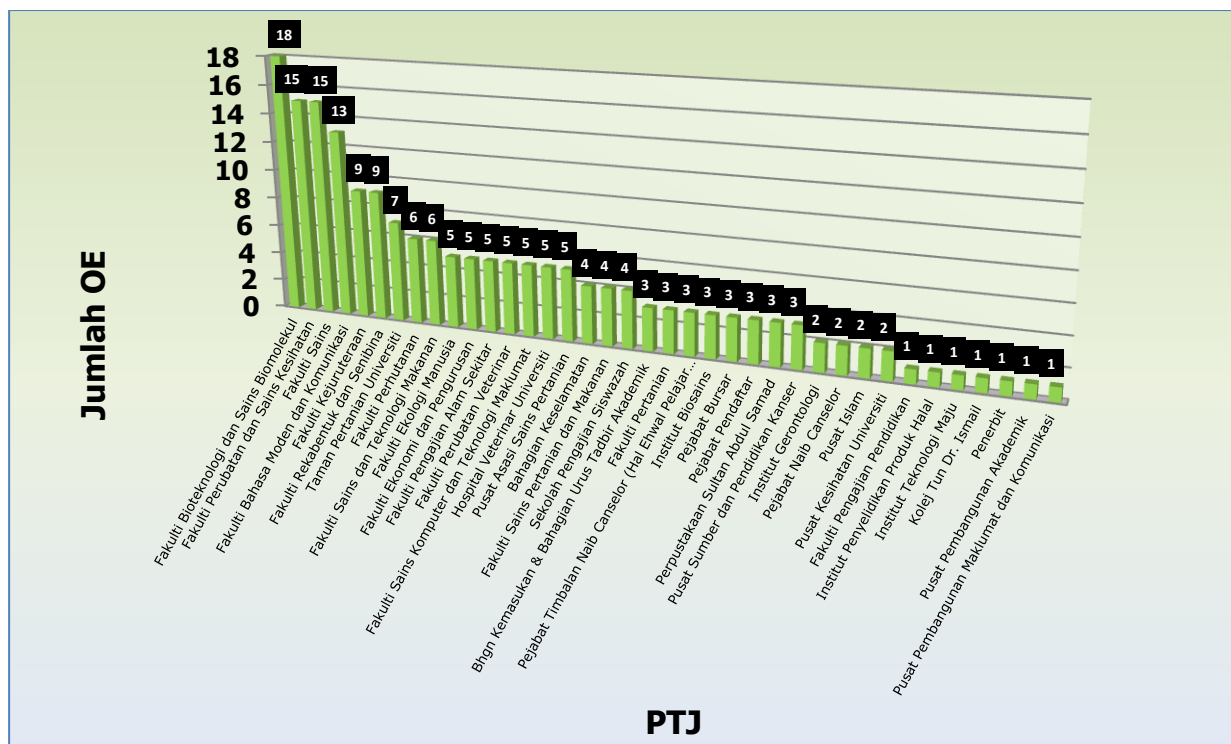
7.5.1 Kawalan Penyediaan Produk dan Penyampaian Perkhidmatan	6.2.2 Kemahiran, Latihan dan Kesedaran
4.2.4 Kawalan Rekod	7.2.3 Komunikasi dengan Pelanggan
8.2.3 Pemantauan dan Pengukuran Proses	7.5.4 Hakmilik Pelanggan
6.3 Infrastruktur	8.4 Analisis Data
7.6 Kawalan Alat Pemantauan dan Pengukuran	7.2.1 Penentuan Keperluan yang Berkaitan dengan Produk
7.5.5 Pemeliharaan Produk	8.2.1 Kepuasan Pelanggan
6.4 Persekitaran Kerja	8.5.2 Tindakan Pembetulan
8.3 Kawalan Produk yang Tidak Memenuhi Keperluan	7.1 Perancangan Realisasi Produk
5.5.1 Tanggungjawab dan Kuasa	4.1 Keperluan Am
8.2.4 Pemantauan dan Pengukuran Produk	7.4.3 Verifikasi Bahan yang Diperolehi
7.5.2 Validasi Proses Penyediaan Produk dan Penyampaian Perkhidmatan	7.5.3 Identifikasi dan Kebolehesanan
4.2.3 Kawalan Dokumen	8.5.3 Tindakan Pencegahan



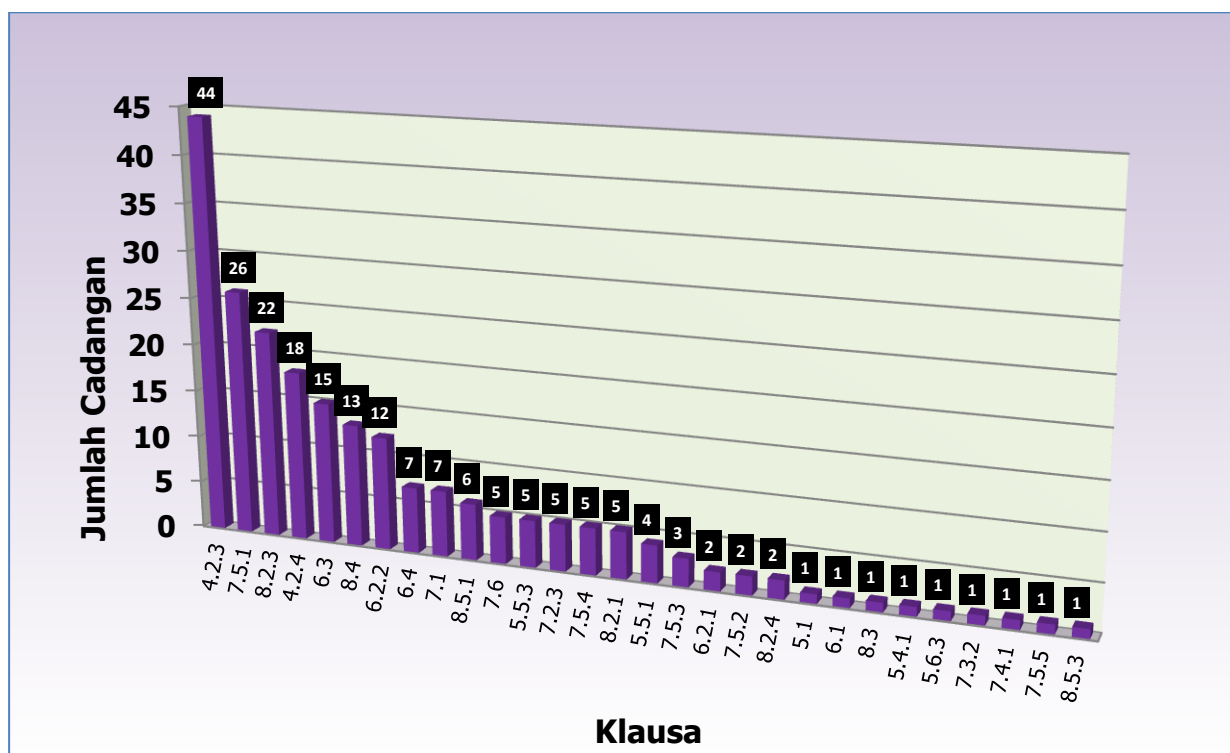
Rajah 2 : Pecahan Bukti Objektif bagi NCR Mengikut Proses

Nota

PS Pra Siswazah	TPU Taman Pertanian Universiti
S Siswazah	CADE Pusat Pembangunan Akademik
LAB Pengurusan Makmal	ICT Peralatan dan Kemudahan ICT
PY Penyelidikan	KOLEJ Kolej Kediaman
OSH Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	PEL Kepuasan Pelanggan
CAL Kalibrasi	PNC Pejabat Naib Canselor
PYG Penyelenggaraan	PUPM Penerbit UPM
KEW Kewangan	BEN Pejabat Bendahari
KES Bahagian Keselamatan	BUM Pengurusan Sumber Manusia
HEPA Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni)	IDEC Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi
PGR Pengurusan	LAT Latihan
PKU Pusat Kesihatan Universiti	PKKSSAAS Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah
PSAS Perpustakaan Sultan Abdul Samad	PPPA Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset
HVU Hospital Veterinar Universiti	PPUU Pejabat Penasihat Undang-Undang
PEND Pejabat Pendaftar	TNCJIM Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni)
PIU Pusat Islam	



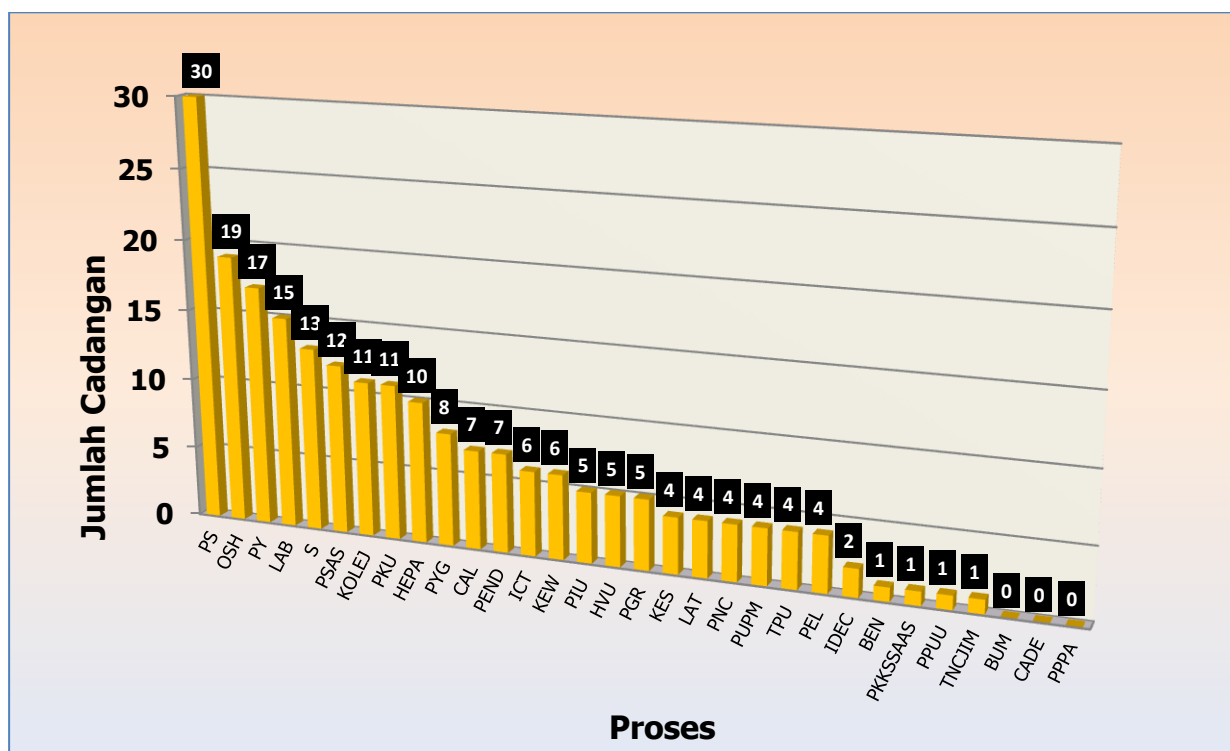
Rajah 3 : Pecahan Bukti Objektif bagi NCR Mengikut PTJ



Rajah 4 : Pecahan OFI Mengikut Klausa

Nota

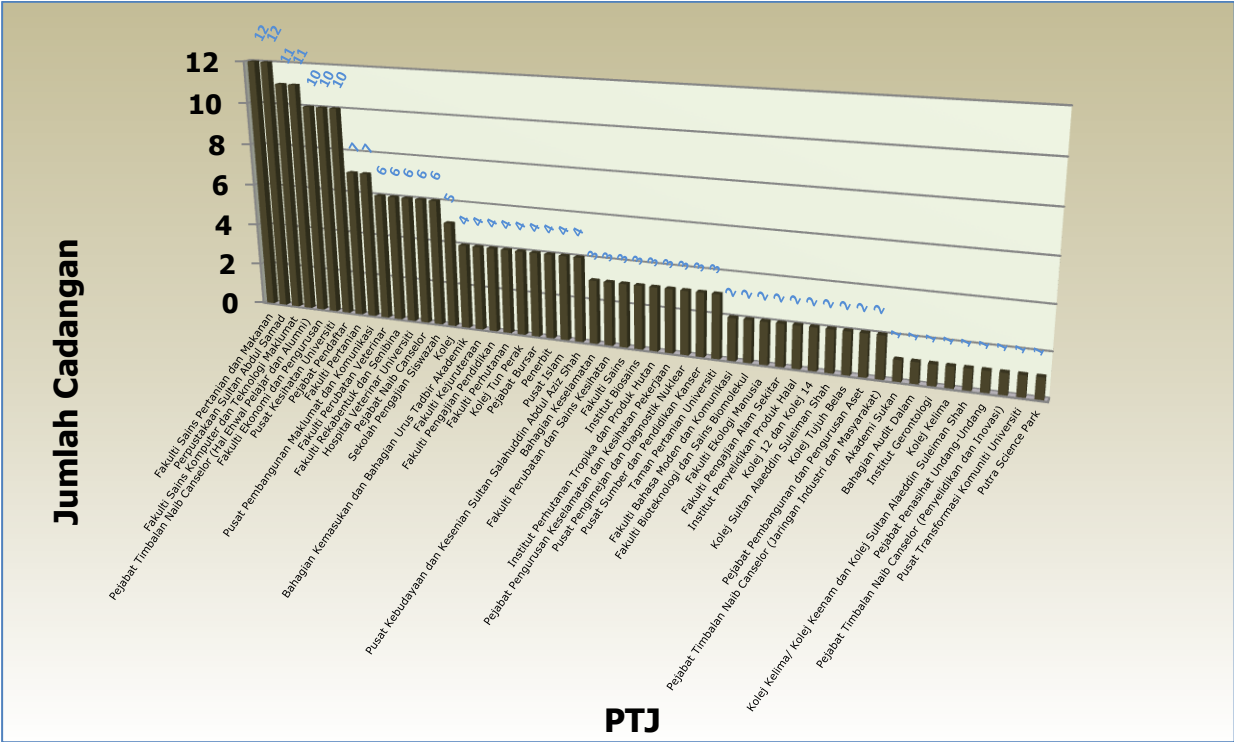
4.2.3 Kawalan Dokumen	5.5.1 Tanggungjawab dan Kuasa
7.5.1 Kawalan Penyediaan Produk dan Penyampaian Perkhidmatan	7.5.3 Identifikasi dan Kebolehkesanan
8.2.3 Pemantauan dan Pengukuran Proses	6.2.1 Am
4.2.4 Kawalan Rekod	7.5.2 Validasi Proses Penyediaan Produk dan Penyampaian Perkhidmatan
6.3 Infrastruktur	8.2.4 Pemantauan dan Pengukuran Produk
8.4 Analisis Data	5.1 Komitmen Pengurusan
6.2.2 Kemahiran, Latihan dan Kesedaran	6.1 Penyediaan Sumber
6.4 Persekitaran Kerja	8.3 Kawalan Produk yang Tidak Memenuhi Keperluan
7.1 Perancangan Realisasi Produk	5.4.1 Objektif Kualiti
8.5.1 Penambahbaikan Berterusan	5.6.3 Output Semakan
7.6 Kawalan Alat Pemantauan dan Pengukuran	7.3.2 Input Rekabentuk dan Pembangunan
5.5.3 Komunikasi Dalaman	7.4.1 Proses Perolehan
7.2.3 Komunikasi dengan Pelanggan	7.5.5 Pemeliharaan Produk
7.5.4 Hakmilik Pelanggan	8.5.3 Tindakan Pencegahan
8.2.1 Kepuasan Pelanggan	



Rajah 5 : Pecahan OFI Mengikut Proses

Nota

PS Pra Siswazah	PGR Pengurusan
OSH Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	KES Bahagian Keselamatan
PY Penyelidikan	LAT Latihan
LAB Pengurusan Makmal	PNC Pejabat Naib Canselor
S Siswazah	PUPM Penerbit UPM
PSAS Perpustakaan Sultan Abdul Samad	TPU Taman Pertanian Universiti
KOLEJ Kolej Kediaman	PEL Kepuasan Pelanggan
PKU Pusat Kesihatan Universiti	IDEC Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi
HEPA Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni)	BEN Pejabat Bendahari
PYG Penyelenggaraan	PKKSSAAS Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah
CAL Kalibrasi	PPUU Pejabat Penasihat Undang-Undang
PEND Pejabat Pendaftar	TNCJIM Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni)
ICT Peralatan dan Kemudahan ICT	BUM Pengurusan Sumber Manusia
KEW Kewangan	CADE Pusat Pembangunan Akademik
PIU Pusat Islam	PPPA Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset
HVU Hospital Veterinar Universiti	



Rajah 6 : Pecahan OFI Mengikut PTJ