



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI

UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE



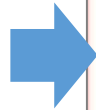
**AGENDA 4:
PERUBAHAN ISU LUARAN DAN
DALAMAN UNIVERSITI
YANG RELEVAN TERHADAP SPK**

**LAPORAN KETUA BAHAGIAN
BAHAGIAN PENGURUSAN KUALITI PERKHIDMATAN**

BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

www.upm.edu.my

..sebagaimana
keperluan
klausu 9.3.2,
input kajian
semula
pengurusan



9.3.2 Input kajian semula pengurusan

Kajian semula pengurusan hendaklah dirancang dan dijalankan dengan mengambil kira:

- a) status tindakan daripada kajian semula pengurusan yang terdahulu;
- b) perubahan dalam isu-isu luaran dan dalaman yang relevan dengan sistem pengurusan kualiti;
- c) maklumat tentang prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti, termasuk trend dalam:
 - 1) kepuasan pelanggan dan maklum balas daripada pihak berkepentingan yang relevan;
 - 2) takat pencapaian objektif kualiti;
 - 3) prestasi proses dan keakuran produk dan perkhidmatan;
 - 4) ketakakuran dan tindakan pembetulan;
 - 5) hasil pemantauan dan pengukuran;
 - 6) keputusan audit;
 - 7) prestasi penyedia luar;
- d) kecukupan sumber;
- e) keberkesanan tindakan yang diambil bagi menangani risiko dan peluang (lihat 6.1);
- f) peluang untuk penambahbaikan.

Penyediaan
dokumen

isu dalaman dan luaran

telah dilaksanakan pada
23 – 26 Januari
2018, mengikut
keperluan dan
contoh templet OFI
bersyarat Audit
Pemantauan 2 oleh
SIRIM pada tahun
2017 (tambahbaik
daripada OFI SIRIM
2017)



RUJUK PENEMUAN AUDIT SIRIM DALAM
MESYUARAT PENUTUPAN AUDIT QMS
26/9/2017

Q1
NOW

Memantapkan dokumen Pihak Berkepentingan dan Keperluan/Ekspektasi Mereka & dokumen Isu Luaran dan Isu Dalaman & 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.



MKSP

:AGENDA 4



RUJUK PENEMUAN AUDIT SIRIM DALAM
MESYUARAT PENUTUPAN AUDIT QMS
26/9/2017

UPM telah memajukan dokumen OFI bersyarat kepada SIRIM (3 PTJ: FEM, PKU & WAZAN) pada 22 Disember 2017, dan telah diluluskan oleh SIRIM pada 3 Januari 2018.

Templet **dokumen Pihak Berkepentingan, Isu Dalaman/Luaran** serta **Penilaian Risiko** yang telah diluluskan oleh SIRIM diguna dalam meneliti & memantapkan semua dokumen merujuk kepada fungsi PTJ, dan bukan setiap proses yang ada di PTJ, dan dibengkelkan.



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 TNCP1

BERILMU. BERAKTI! www.upm.edu.my





MKSP

:AGENDA 4



Semakan mengikut PTJ/entiti:




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

PTJ/ENTITI	SKOP/PROSES UTAMA				
	PRA-UNIVERSITI	PRASISWAZAH	SISWAZAH	PENYELIDIKAN	PERKHIDMATAN
ASPer 	<input checked="" type="checkbox"/>	-	-	-	-
FAKULTI	-	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Jika ada Makmal Akreditasi shj.
INSTITUT	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Jika ada Makmal Akreditasi shj.
PTJ PERKHIDMATAN	-	-	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>

Congratulations & thank you!

Dokumen telah disediakan oleh PTJ, diluluskan dalam Mesyuarat Pengurusan PTJ & disimpan di PTJ dan CQA (dalam portal eISO)

PORTAL SISTEM PENGURUSAN ISO UPM (e-ISO)



KAWALAN DOKUMEN DAN REKOD ISO

- Graf Statistik Dokumen ISO UPM
- Jadual/Laporan Terperinci Statistik Dokumen Mengkaji Pencapaian
- Senarai Utama Dokumen Terkawal ISO
- Dokumen Rujukan ISO
- Jadual Kelulusan Dokumen
- Cadangan Pindaan/Tambahan Dokumen (CPD)
 - + Jadual Tindakan Kuatkuasa Dokumen ISO 2018
 - + Surat Pecahan Perubahan Dokumen
 - + Senarai Perincian/Perubahan Dokumen
 - + Panduan Penyediaan/Pindaan Dokumen
 - + Senarai Daftar Rekod
- Senarai Daftar Dokumen sokongan Mengikut Prosedur
 - + Skop Pengurusan
 - 1. Skop Proses Utama (Pengajian Prosedur)
 - + Skop Proses Utama (Pengajian Sivik)
 - + Skop Proses Utama (Penyelidikan dan Inovasi)
- Pengurusan Itikad Universiti
 - Dokumen Skop Sistem Pengurusan Kualiti, Pihak Berkepentingan dan Isu Dalaman & Isu Luaran serta Penyataan Risiko Pusat Tanggungjawab

e-iso SISTEM PENGURUSAN ISO
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

- Dokumen Skop Sistem Pengurusan Kualiti, Pihak Berkepentingan dan Isu Dalaman & Isu Luaran serta Penyataan Risiko Pusat Tanggungjawab





MKSP

:AGENDA 4



SKOP SISTEM PENGURUSAN KUALITI, PIHAK BERKEPENTINGAN DAN ISU DALAMAN & ISU LUARAN
SERTA PENYATAAN RISIKO PUSAT TANGGUNGJAWAB

Matriks Penilaian Risiko [papar]

Bil	Kategori PTJ	Nama PTJ	Skop SPK, Pihak Berkepentingan dan Isu Dalaman & Isu Luaran serta Penyataan Risiko
1	Fakulti	Bahasa Moden dan Komunikasi	Muat turun
2	Fakulti	Bioteknologi dan Sains Biomolekul	Muat turun
3	Fakulti	Ekologi Manusia	Rujuk PTJ
4	Fakulti	Ekonomi dan Pengurusan	Muat turun
5	Fakulti	Kejuruteraan	Muat turun
6	Fakulti	Pengajian Alam Sekitar	Muat turun

Paparan Dokumen Skop Pengurusan Kualiti, Pihak Berkepentingan dan **Isu Dalaman & Isu Luaran** serta penyataan risiko PTJ, mengikut PTJ.



Pusat Tanggungjawab (PTJ): FAKULTI EKOLOGI MANUSIA

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			Keputusan/Tindakan Terhadap Risiko	
				Keterukan	Kemungkinan	Tahap		Keterukan	Kemungkinan	Tahap	Terima/ Tolak/ Pindah/ Belum Nilai	Catatan
Dalam	1. Program pengajian tidak dikemaskini mengikut tempoh	Graduan kurang menepati keperluan pasaran kerja.	Pemantauan melalui Jawatankuasa Kurikulum (UKKF)	3	3	6 (S)		3	3	6 (S)	Terima	Pemantauan akan dilaksanakan pada September 2018 (Semester 1 Sesi 2018/2019)
Dalam	2. Pelajar tidak ikut skema pengajian	1) Menjejaskan kuota pelajar yang sepatutnya mengambil kursus mengikut skema pengajian 2) Pelajar tidak bergraduasi mengikut tempoh yang ditetapkan (Graduation On Time – GOT) 3) Mengganggu Jadual Waktu Kuliah Amali (JWKA) sedia ada	Menyediakan skema lengkap mengikut panduan dan rujukan pelajar								-	-
Dalam	3. Pengawas peperiksaan bagi kursus umum universiti dari PTJ lain tidak hadir tanpa makluman	Menjejaskan kualiti penilaian kursus	1) Surat dan jadual pengawasan diedar kepada PYB dan salinan kepada TDA PTJ berkenaan. 2) Surat makluman ketidakhadiran pembantu pengawas kepada Dekan berkenaan	3	4	12 (S)	ii.FEM akan memberi taklimat awal kepada semua Pengawas yang terlibat.	3	4	12(S)	Pindah Kongsi	Kongsi risiko kerana tindakan kurang berkesan. Diputuskan dalam mesyuarat bersama PTJ terlibat yang turut dihadiri oleh Ketua Pentadbiran TNC (AA) pada September (Semester 1 Sesi 2018/2019)-
Luaran	1. Peruntukan kewangan belanja mengurus tahunan dikurangkan / dipotong	Infrastruktur yang kondusif tidak dapat disediakan	Penyelenggaraan secara dalaman	4	3	12 (S)	Meningkatkan peluang FEM menjana pendapatan dari sumber sedia ada seperti kepakaran modal insan dan fasiliti fizikal.	4	3	12 (S)	Terima	Rujuk Pelan Perniagaan FEM 2018



CONTOH

Pusat Tanggungjawab (PTJ): Fakulti Ekologi Manusia

ISU DALAMAN & ISU LUARAN PRASISWAZAH

PENYATAAN RISIKO

Dalaman/ Luaran*	Isu	Risiko	Kawalan Sedia ada	Penyata Risiko Secara Mudah		
				Keterukan	Kemungkinan	Tahap
Dalaman	Program pengajian tidak dikemaskini mengikut tempoh	Graduan kurang menepati keperluan pasaran kerja.	Pemantauan melalui Mesyuarat Jawatankuasa Kurikulum Fakulti (JKKF)	3	5	15 (T)
Dalaman	Pelajar tidak ikut skema pengajian	1) Menjejaskan kuota pelajar yang sepatutnya mengambil kursus mengikut skema pengajian 2) Pelajar tidak bergraduat mengikut tempoh yang ditetapkan (Graduation On Time – GOT) 3) Mengganggu Jadual Waktu Kuliah Amali (JWKA) sedia ada	Menyediakan skema pengajian lengkap mengikut pakej sebagai panduan dan rujukan kepada pelajar	1	4	4 (R)
Dalaman	Pengawas peperiksaan bagi kursus umum universiti dari PTJ lain tidak hadir tanpa makluman	Menjejaskan kualiti penilaian kursus	1) Surat dan jadual bertugas pengawasan diedarkan awal kepada PYB dan salinan kepada TDA PTJ berkenaan. 2) Surat makluman ketidakhadiran pembantu pengawas kepada Dekan berkenaan	3	4	12 (S)
Luaran	Peruntukan kewangan belanja mengurus tahunan dikurangkan / dipotong	Infrastruktur yang kondusif tidak dapat disediakan	Penyelenggaraan secara dalaman	4	3	12 (S)

Perubahan Isu Dalaman & Isu Luaran dilaksanakan dengan merujuk kepada keputusan keberkesanan tindakan dan penilaian risiko, iaitu **keputusan/tindakan terhadap risiko** setelah **strategi tindakan** dibuat, dan mendapat keputusan tahap risiko rendah dan terkawal atau menghapus punca risiko.

Pernyataan Isu		Pernyataan Risiko					Strategi Tindakan (Tahap S dan T sahaja)
Dalaman/ Luaran*	Isu	Risiko	Kawalan Sedia ada	Penyata Risiko Secara Mudah			
				Keterukan	Kemungkinan	Tahap	
Dalaman	1. Program pengajian tidak dikemaskini mengikut tempoh	Graduan kurang menepati keperluan pasaran kerja.	Pemantauan melalui Mesyuarat Jawatankuasa Kurikulum Fakulti (JKKF)	3	5	15 (T)	i. Log Pemantauan semakan Kurikulum setiap program pengajian ii. Fakulti memulakan semakan 3 semester sebelum tempoh pelaksanaan program. iii. Menjadikan log pemantauan semakan sebagai agenda tetap Mesyuarat JKKF.

Strategi Tindakan (Tahap S dan T sahaja)	Penyata Risiko Secara Mudah			Keputusan/Tindakan Terhadap Risiko	
	Keterukan	Kemungkinan	Tahap	Terima/ Tolak/ Pindah/ Belum Nilai	Catatan
i. Log Pemantauan semakan Kurikulum setiap program pengajian ii. Fakulti memulakan semakan 3 semester sebelum tempoh pelaksanaan program. iii. Menjadikan log pemantauan semakan sebagai agenda tetap Mesyuarat JKKF.	3	2	6 (S)	Terima	Pemantauan akan dilaksanakan pada September 2018 (Semester 1 Sesi 2018/2019)

Q1 (Jan – Mac)

Memantapkan dokumen Pihak Berkepentingan dan Keperluan/Ekspektasi Mereka & dokumen Isu Luaran dan Isu Dalaman & 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 (April – Jun)

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 dibenteng dalam Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti pada 10 Julai 2018

NOW

Q3 (Julai – Sept.)

Melaksanakan Strategi Tindakan secara berterusan

Q4 (Ogos – Disember)

Menilai tahap risiko.

Sekiranya tahap risiko rendah, kawal risiko secara berterusan.

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

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

Penyediaan dokumen & Penyataan Risiko

Q1

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



1.

Kawalan Sedia Ada dikenalpasti dalam penentuan tahap risiko.



2.

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

NEXT

Melaksana **Strategi Tindakan** yang diputuskan.

3. April – Jun/ tertakluk pada bila strategi tindakan diambil



NOW

Q2

NEXT

Menilai Keberkesanan/Tahap Risiko

4. Menilai tahap risiko selepas pelaksanaan strategi tindakan.

5. Buat keputusan terhadap risiko tersebut sama ada:

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

6. 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.

**Minggu 1
Julai**

**Indikator isu dikekal/
Digugur/
tambah**



Majukan Laporan Penilaian Risiko PTJ kepada CQA pada 6 Julai 2018



Laporan Penilaian Risiko akan dibentangkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti Kali ke-40 (3/2018) pada 10 Julai 2018

..keberkesanan kawalan risiko dalam pencapaian objektif kualiti

Perubahan Isu Dalam dan Isu Luar dapat dikenalpasti setelah dapatan pada Q2 (bagi tahap risiko rendah dan terkawal, dan PTJ setuju untuk hapus punca risiko).

PTJ boleh ambil keputusan untuk teruskan pemantauan terhadap isu tersebut atau gugurkan isu tersebut.

Dan sekiranya terdapat isu baharu, berikutan perubahan dasar, peraturan dll, isu akan juga ditambah.

Pemantauan perubahan isu dalaman/luaran dibuat 2 kali setahun sebagaimana dokumen risiko.

Justeru, perubahan isu dalaman dan isu luaran akan dilaporkan dalam Mesyuarat JKKualiti ke-40, pada 10 Julai 2018.

NEXT

Q2

Menilai Keberkesanan/Tahap Risiko

4. **Menilai tahap risiko** selepas pelaksanaan strategi tindakan.

5. **Buat keputusan terhadap risiko** tersebut sama ada:

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

6. 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.

Minggu 1
Julai

Indikator
isu dikekalkan/
Digugurkan/
tambah

Laporan penilaian risiko akan dibentangkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti Kali ke-40 (3/2018) pada 10 Julai 2018

..keberkesanan kawalan risiko dalam pencapaian objektif kualiti



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

MKSP :AGENDA 4



SYOR:

Mesyuarat diminta mengambil perhatian:

1. Isu dalaman dan isu luaran bagi setiap PTJ telah diteliti kembali pada awal tahun 2018, setelah UPM mendapat penemuan OFI bersyarat bagi Audit SIRIM Tahun 2017;
2. Dokumen yang telah ditambahbaik telah diluluskan dalam Mesyuarat Pengurusan PTJ, bersama-sama dokumen **SKOP SISTEM PENGURUSAN KUALITI DAN PROSES UTAMA, ISU DALAMAN & ISU LUARAN DAN PIHAK BERKEPENTINGAN SERTA PENYATAAN RISIKO & PELUANG**;
3. Dokumen tersebut (mengikut PTJ) boleh dirujuk pada Portal eISO, dan terdapat juga di PTJ;
4. Semakan berkala terhadap isu dalaman dan luaran dibuat 2 kali/tahun, dan perubahan direkod; dan
5. Semakan pertama isu dalaman dan isu luaran akan dibuat pada Q2, dan laporan perubahan isu dalaman dan isu luaran akan dilaporkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti UPM Kali ke-40 pada 10 Julai 2018.





THANK YOU

