

**AGENDA 5.1.1 (a): KEBERKESANAN PENUTUPAN AUDIT
PEMANTAUAN SEMAKAN 1 OLEH SIRIM
BAGI SISTEM PENGURUSAN KUALITI**

Tujuan

1. Kertas ini adalah bertujuan untuk mendapat pertimbangan dan ketetapan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) Universiti Putra Malaysia (UPM) tentang laporan keberkesanan penutupan Audit Pemantauan Semakan 1 oleh SIRIM bagi Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) yang telah diadakan pada tahun 2016.

Latar Belakang

2. Audit Pemantauan Semakan 1 Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) oleh SIRIM telah dilaksanakan pada 19 hingga 29 Jun 2016. Seramai tujuh (7) orang Juruaudit terlibat sepanjang pengauditan iaitu Cik Hanida Ghazali (Ketua Juruaudit), Hj Shahanif Hasan, Puan Asiyah Haron, Dr. Montaj Mustakim, Encik Rajakumaran a/l Karnagaran, Puan Noridah Yahya dan Cik Efizan Zamri. Lokasi audit/sampel Pusat tanggungjawab (PTJ) adalah seperti berikut:

- 2.1 Akademi Sukan
- 2.2 Bahagian Audit Dalam
- 2.3 Bahagian Hal Ehwal Pelajar
- 2.4 Bahagian Kemasukan dan Bahagian Urus Tadbir Akademik
- 2.5 Fakulti Ekologi Manusia
- 2.6 Fakulti Perubatan dan Sains Kesihatan
- 2.7 Fakulti Rekabentuk dan Senibina
- 2.8 Fakulti Sains dan Teknologi Makanan
- 2.9 Institut Kajian Dasar Pertanian dan Makanan
- 2.10 Institut Pengajian Sains Sosial
- 2.11 Kolej 12
- 2.12 Kolej 14
- 2.13 Kolej 17
- 2.14 Kolej 6
- 2.15 Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset

- 2.16 Pejabat Penasihat Undang-Undang
- 2.17 Pejabat Pendaftar
- 2.18 Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan
- 2.19 Pejabat Strategi Korporat dan Komunikasi
- 2.20 Penerbit
- 2.21 Perpustakaan Sultan Abdul Samad
- 2.22 Pusat Alumni
- 2.23 Pusat Islam
- 2.24 Pusat Jaminan Kualiti
- 2.25 Pusat Pembangunan Akademik
- 2.26 Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi
- 2.27 Pusat Pengurusan Penyelidikan Universiti
- 2.28 Pusat Sukan
- 2.29 Sekolah Pengajian Siswazah

3. Hasil penemuan Audit Pemantauan Semakan 1, UPM telah menerima sebanyak dua (2) laporan ketakakuran (NCR) dan lapan (8) peluang penambahbaikan (OFI). Bengkel pelan tindakan telah dilaksanakan yang melibatkan Peneraju Proses dan PTJ yang terlibat bagi tujuan penutupan audit.

Keberkesanan Penutupan dan Pelaksanaan Penemuan Audit

4. Pelan tindakan bagi dua (2) NCR telah dihantar kepada pihak SIRIM (Ketua Juruaudit) pada 23 Ogos 2016 (dalam tempoh 1 bulan selepas mesyuarat penutupan audit). Manakala bukti pelaksanaan tindakan pembetulan telah dihantar pada 26 Oktober 2016 (dalam tempoh 3 bulan selepas tarikh penutupan). Seterusnya, penutupan penemuan NCR telah disahkan pada 9 Disember 2016.

5. Manakala, maklumbalas tindakan pelaksanaan OFI hasil daripada bengkel Pemurnian Penemuan Audit SIRIM pada 17 Ogos 2016 telah diedarkan kepada semua PTJ yang terlibat termasuk Peneraju dan PTJ lain yang berkaitan dengan OFI bagi memastikan penemuan yang sama tidak berulang pada audit akan datang.

6. Pemantauan pelaksanaan tindakan OFI dilaksanakan secara berkala melalui emel dan Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti ISO UPM. Hasil pemantauan tindakan adalah sebagaimana **Lampiran**. Bukti pelaksanaan tindakan OFI akan disemak semula oleh pihak SIRIM pada Audit Pemantauan Semakan 2 yang akan diadakan pada 11 hingga 26 September 2017.

Syor

7. Ahli MKSP UPM dimohon:

- (a) mengambil perhatian status tindakan pelaksanaan OFI yang dilaporkan pada audit SIRIM tahun 2016;
- (b) mengambil perhatian penemuan OFI yang ditemui perlu juga diambil tindakan oleh semua PTJ (sama ada PTJ yang menjadi sampel audit atau tidak) supaya penemuan yang sama tidak berulang di lokasi/PTJ lain semasa audit badan pensijilan akan datang.

Lampiran

**STATUS PELAKSANAAN TINDAKAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN (OFI) AUDIT SIRIM
 SISTEM PENGURUSAN KUALITI (QMS)**

No. OFI	Klausa	Pusat Tanggungjawab (PTJ) terlibat	Ringkasan OFI	Pelaksanaan Tindakan	Status Tindakan
OFI-1	8.2.3 Pemantauan dan Pengukuran Proses	<p><u>PTJ Terlibat:</u> Fakulti Pengajian Alam Sekitar</p> <p><u>Peneraju:</u> Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan</p>	Terdapat PTJ (FPAS) yang tidak menghantar maklumat / kemaskini maklumat dan meyerahkan kepada Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan untuk tujuan pemantauan. Maklumat yang dimaksudkan adalah Borang Daftar Bahan Kimia Berbahaya Kepada Kesihatan (tarikh terakhir 23.02.2012) dan Senarai Daftar Makmal / Bengkel (tarikh terakhir 15.02.2013)	<p><u>PPKKP</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melaporkan data berkaitan makmal mengikut penghantaran maklumat dari PTJ pada Mesyuarat JKPP-UPM 2. Mengemukakan surat peringatan kedua kepada Ketua PTJ mengenai kelewatan penghantaran data/maklumat berkaitan makmal <p><u>FPAS:</u> Menghantar laporan terkini kepada PPKKP</p>	<p>Tindakan belum dilaksanakan sepenuhnya [Penemuan sama dilaporkan sebagai NCR semasa audit dalaman tahun 2017]</p>

No. OFI	Klausa	Pusat Tanggungjawab (PTJ) terlibat	Ringkasan OFI	Pelaksanaan Tindakan	Status Tindakan
OFI-2	7.5.1 Kawalan Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan	<p><u>PTJ Terlibat:</u> Pusat Islam</p> <p><u>Peneraju:</u> Pejabat Pendaftar</p>	<p>Pusat Islam melaksanakan beberapa program untuk Majlis Ilmu dan sijil diberikan kepada peserta yang mengikuti program tersebut. Buat masa ini, tiada kriteria diwujudkan untuk mengawal pemberian sijil kepada peserta seperti pemantauan kehadiran peserta</p>	<p><u>P. Pendaftar:</u> Menyediakan kriteria pemberian sijil penyertaan kepada peserta yang menghadiri latihan/bengkel</p> <p><u>Pusat Islam:</u> Mengeluarkan sijil penyertaan berdasarkan kriteria yang ditetapkan</p>	<p>Dalam Proses [Tarikh akhir tindakan pada 30/8/2017]</p>

No. OFI	Klausa	Pusat Tanggungjawab (PTJ) terlibat	Ringkasan OFI	Pelaksanaan Tindakan	Status Tindakan
OFI-3	7.5.1 Kawalan Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan	Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi	<p>(i) Pemohon yang ingin mendapatkan perkhidmatan sokongan ICT perlu mengisi borang permohonan sokongan ICT sebelum mendapatkan perkhidmatan, walau bagaimanapun tempoh masa permohonan boleh dilihat kembali kerana dalam borang permohonan tertulis pemohon perlu menghantar borang selewat-lewatnya 3 hari sebelum tarikh perkhidmatan diperlukan tetapi semasa pengauditan mendapati permohonan diterima dan tarikh peralatan diperlukan yang tertera di borang adalah pada tarikh yang sama.</p> <p>(ii) Sistem Baik Pulih digunakan untuk anggota kerja UPM memaklumkan dari segi kerosakan atau baik pulih ICT, walaubagaimanapun pihak ICT boleh melihat kembali cara menyalurkan kerosakan kepada pihak ketiga / khidmat luar supaya closure atau penutupan tiket adalah selesai dan tidak separuh jalan. (contoh: tarikh: 6/6/2016- sistem perakam kedatangan pelajar thumb print rosak dan tidak dapat merakam kedatangan pelajar, dilihat tiada penyelesaian ke atas isu ini, tetapi tiket di dalam sistem dikategorikan selesai dan tutup)</p>	<p>(i) Mengemaskini borang permohonan perkhidmatan sokongan ICT dengan menambah pernyataan "Perhatian: Permohonan kurang dari tiga (3) hari boleh dilaksanakan bergantung kepada ketersediaan sumber.</p> <p>(ii) Taklimat kepada staf dan pembekal.</p>	<p>SELESAI [Tindakan pada 30/8/2016]</p>

No. OFI	Klausa	Pusat Tanggungjawab (PTJ) terlibat	Ringkasan OFI	Pelaksanaan Tindakan	Status Tindakan
OFI-4	7.5.4 Harta Milik Pelanggan	Pejabat Pendaftar	Terdapat beberapa salinan kad pengenalan anggota kerja yang disimpan untuk kegunaan organisasi yang belum dipalang.	Memastikan semua dokumen (salinan kad pengenalan) yang diterima bermula selepas Penutupan Audit Badan Pensijilan dipalang bagi sebarang urusan. Surat edaran bagi pelaksanaan kawalan dokumen peribadi pelanggan diedarkan kepada semua PTJ bagi memastikan semua dokumen yang diterima dipalang.	SELESAI [Tindakan pada 30 Oktober 2016]
OFI-5	7.5.1 Kawalan Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan	Fakulti Sains dan Teknologi Makanan	Instrumen penilaian pelajar pensyarah di akhir semester bagi mendapatkan maklum balas terhadap penyampaian pensyarah telah dijalankan. Walaubagaimanapun terdapat komen pelajar yang membina yang boleh dijadikan sebagai input bagi penambahbaikan fakulti.	Memasukkan komen pelajar dalam Laporan Penilaian Pengajaran On-line. Pembentangan laporan dalam Mesyuarat Fakulti	SELESAI [Tindakan pada 1 September 2016]

No. OFI	Klausa	Pusat Tanggungjawab (PTJ) terlibat	Ringkasan OFI	Pelaksanaan Tindakan	Status Tindakan
OFI-6	4.2.4 Kawalan Rekod	<p>PTJ Terlibat: Fakulti Rekabentuk dan Senibina</p> <p>Peneraju: Bahagian Kemasukan dan Bahagian Urus Tadbir Akademik</p>	<p>(i) Rekod rekod berkaitan dengan kursus disimpan dalam fail kursus. Namun begitu fail ini perlu diselenggara secara konsisten khususnya setelah tamat kursus untuk memastikan rekod rekod dalam senarai semak fail diselenggara.</p> <p>(ii) Profil pelajar disimpan dalam Sistem Maklumat Pelajar [SMP] / [iGIMs] dan fail pelajar. Memandangkan fail pelajar mengandungi maklumat peribadi pelajar, kerahsian maklumat pelajar boleh dilindungi sama ada mengklasifikasikan fail sebagai fail peribadi, sulit atau lain-lain spesifikasi yang berkaitan</p>	<p><u>FRSB:</u> Membuat semakan berkala / semakan sendiri fail kursus.</p>	<p>FRSB: SELESAI [Tindakan pada 13 Jun 2017. Walaubagaimanapun tindakan No. (i) tidak berkesan kerana penemuan dilaporkan sebagai NCR semasa audit dalaman tahun 2017 dibawah skop Siswazah]</p>
				<p><u>Peneraju:</u> (i) Mengeluarkan surat peringatan kepada FRSB dan Fakulti lain tentang keperluan setiap fakulti untuk memastikan penyelenggaraan fail kursus yang konsisten.</p>	<p>B.AKAD: SELESAI [Tindakan pada 30 Oktober 2016]</p>

No. OFI	Klausa	Pusat Tanggungjawab (PTJ) terlibat	Ringkasan OFI	Pelaksanaan Tindakan	Status Tindakan
				(ii) Penambahbaikan modul pendaftaran SMP akan dibuat dengan menyediakan menyediakan kenyataan 'SULIT' (versi BM) dan "PRIVATE & CONFIDENTIAL" (versi BI) di ruangan profil pelajar di SMP, Modul Profil Pelajar, SMP.	B.AKAD & IDEC: Dalam Proses [Tindakan akhir pada 30/8/2017]
OFI-7	7.5.1 (e) Kawalan pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan	PTJ Terlibat: Fakulti Rekabentuk dan Senibina Peneraju: Bahagian Kemasukan dan Bahagian Urus Tadbir Akademik	Proses moderasi dilaksanakan dalam pengubalan dan penyediaan kertas soalan dan skema jawapan. Namun begitu proses ini juga boleh dipertimbangkan untuk digunapakai dalam pemarkahan skrip jawapan samada secara rawak atau sebaliknya bertujuan untuk mencegah sebarang kesilapan dalam pengiraan markah.	Pemakluman kepada semua pensyarah untuk melaksanakan moderasi (mengikut keperluan) semasa pemarkahan kertas jawapan	FRSB: SELESAI [Tindakan pada 4 Oktober 2016]

No. OFI	Klausa	Pusat Tanggungjawab (PTJ) terlibat	Ringkasan OFI	Pelaksanaan Tindakan	Status Tindakan
OFI-8	7.6. (a) Kawalan peralatan pemantauan dan pengukuran	<p>PTJ Terlibat Fakulti Rekabentuk dan Senibina</p> <p>Peneraju: Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)</p>	Terdapat peralatan pemantauan dan pengukuran yang digunakan oleh pelajar untuk tujuan penyelidikan yang masih belum ditentukan atau ditentusahkan.	<p>FRSB: Pemakluman kepada Ketua Jabatan menggunakan peruntukan jabatan</p>	<p>FRSB: SELESAI [Tindakan pada 28 Julai 2016]</p>
				<p>Peneraju: (i) Memasukkan kos kalibrasi dalam permohonan geran (untuk pembelian alat akan datang). (ii) Kenalpasti peralatan penentuan yang boleh dilaksanakan secara dalaman oleh staf kompeten. (iii) Klasifikasikan penggunaan alatan berdasarkan Pengajaran atau penyelidikan dan mengikut keutamaan.</p>	<p>TNCPI: SELESAI [Tindakan pada 21 Ogos 2017]</p>