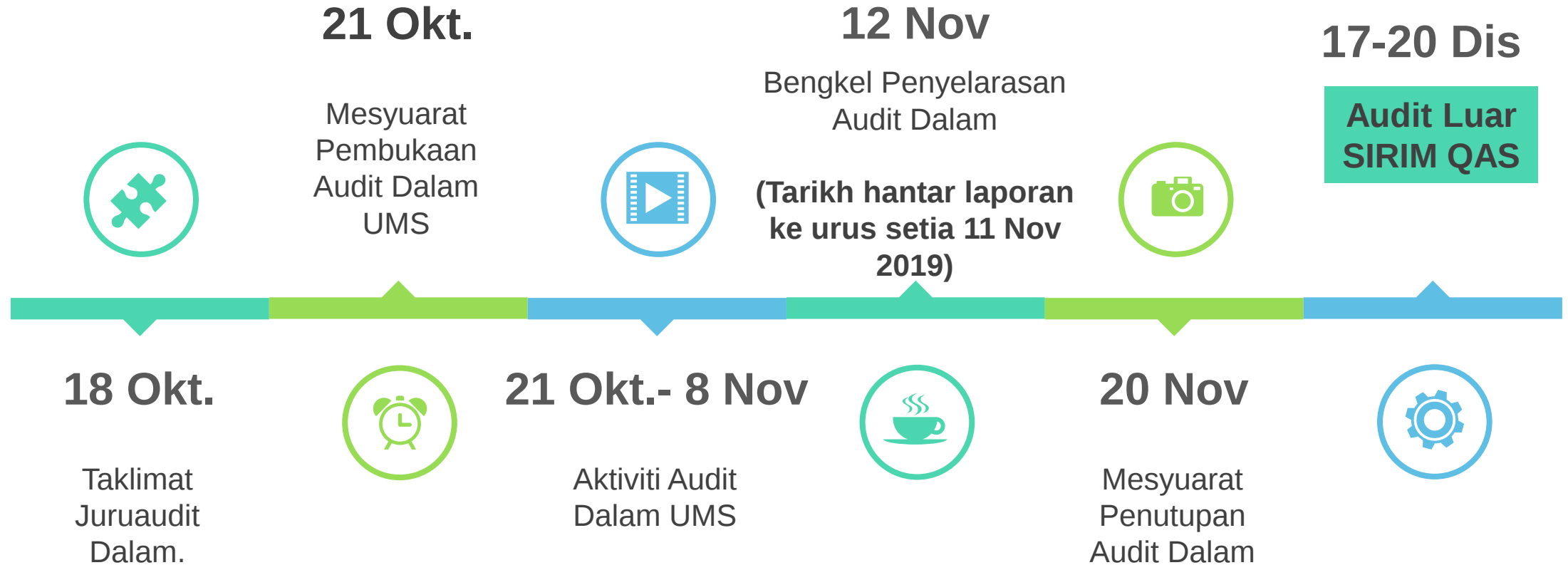




AKTIVITI AUDIT DALAM UMS

Bahagian Pengurusan Kualiti (BPQ),
Jabatan Pendaftar

AKTIVITI AUDIT MS ISO 9001:2015



Punca Kuasa

**Mesyuarat PBPU Bil 5/2018 (Siri 1) Kali ke-224
yang telah diadakan pada 4 September 2018
telah bersetuju pelaksanaan penambahbaikan
Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) berasaskan
MS ISO 9001:2015 bermula tahun 2019**

PENAMBAHBAIKAN PELAKSANAAN MS ISO 9001:2015 TAHUN 2019

Perkara	Sedia ada	Pelaksanaan Tahun 2019
Skop Sistem Pengurusan Kualiti	Skop Program Pengajian Prasiswazah Sepenuh Masa dan Sistem Pengurusan Harta Benda	Skop Pengurusan Pengajaran & Pembelajaran (prasiswazah dan pascasiswazah), Penyelidikan, Penerbitan, khidmat masyarakat, pengantarabangsaan dan Semua Pengurusan Perkhidmatan Sokongan [skop berdasarkan Misi UMS]

PENAMBAHBAIKAN PELAKSANAAN MS ISO 9001:2015 TAHUN 2019

Perkara	Sedia ada	Pelaksanaan Tahun 2019
Pelan Strategik dan pengurusan risiko	Hanya melibatkan objektif kualiti berkaitan skop pelaksanaan. Prosedur Tindakan Pencegahan sebelum risiko diperkenalkan	Menggunakan Dokumen Pelan strategik UMS sebagai dokumen rujukan. Mewujudkan Pelan Pengurusan Risiko UMS berdasarkan Pelan Strategik UMS.

PENAMBAHBAIKAN PELAKSANAAN MS ISO 9001:2015 TAHUN 2019

Perkara	Sedia ada	Pelaksanaan Tahun 2019
Penglibatan JFPiB dalam MS ISO	Sebahagian JFPiB yang terlibat secara langsung dengan skop sedia ada.	Seluruh JFPiB akan dilibatkan dalam pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2015.

PENAMBAHBAIKAN PELAKSANAAN MS ISO 9001:2015 TAHUN 2019

Perkara	Sedia ada	Pelaksanaan Tahun 2019
Manual Kualiti dan Prosedur	Manual kualiti [MK] dan prosedur-prosedur berkaitan skop dibangunkan [PK/PU] membentuk satu (1) dokumen Sistem Pengurusan Kualiti.	Manual kualiti yang ringkas diwujudkan untuk menerangkan pengenalan mengenai Sistem Pengurusan Kualiti terkini, berkenaan skop dan hierarki dokumen rujukan. Prosedur tidak perlu diwujudkan, hanya perlu mengguna pakai garis panduan/ peraturan/ pekeliling yang sedia ada sebagai rujukan pelaksanaan kerja. Setiap garis panduan/ peraturan/ pekeliling perlu mempunyai bukti punca kuasa diwujudkan dan digunapakai.

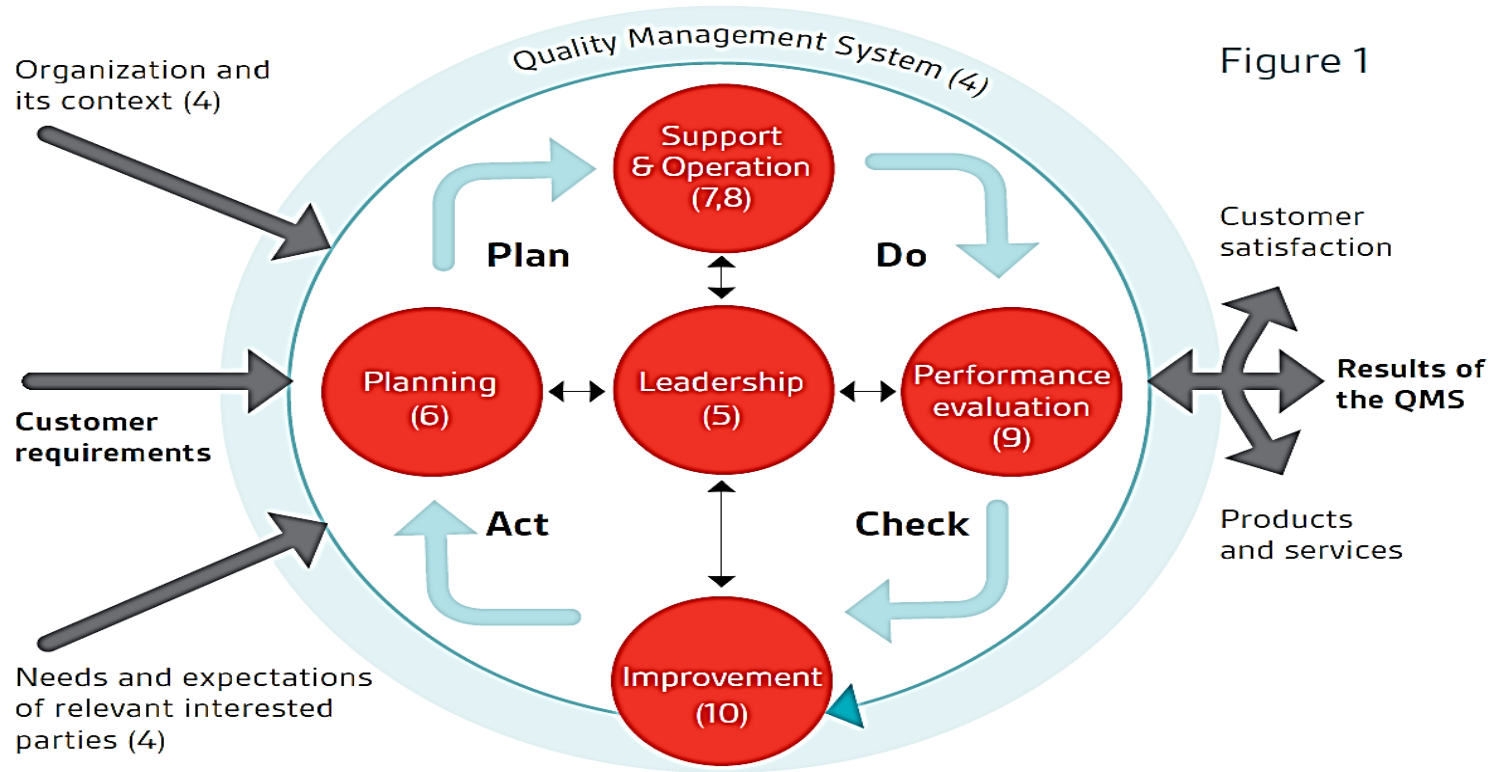
FUNGSI/SKOP AUDITAN



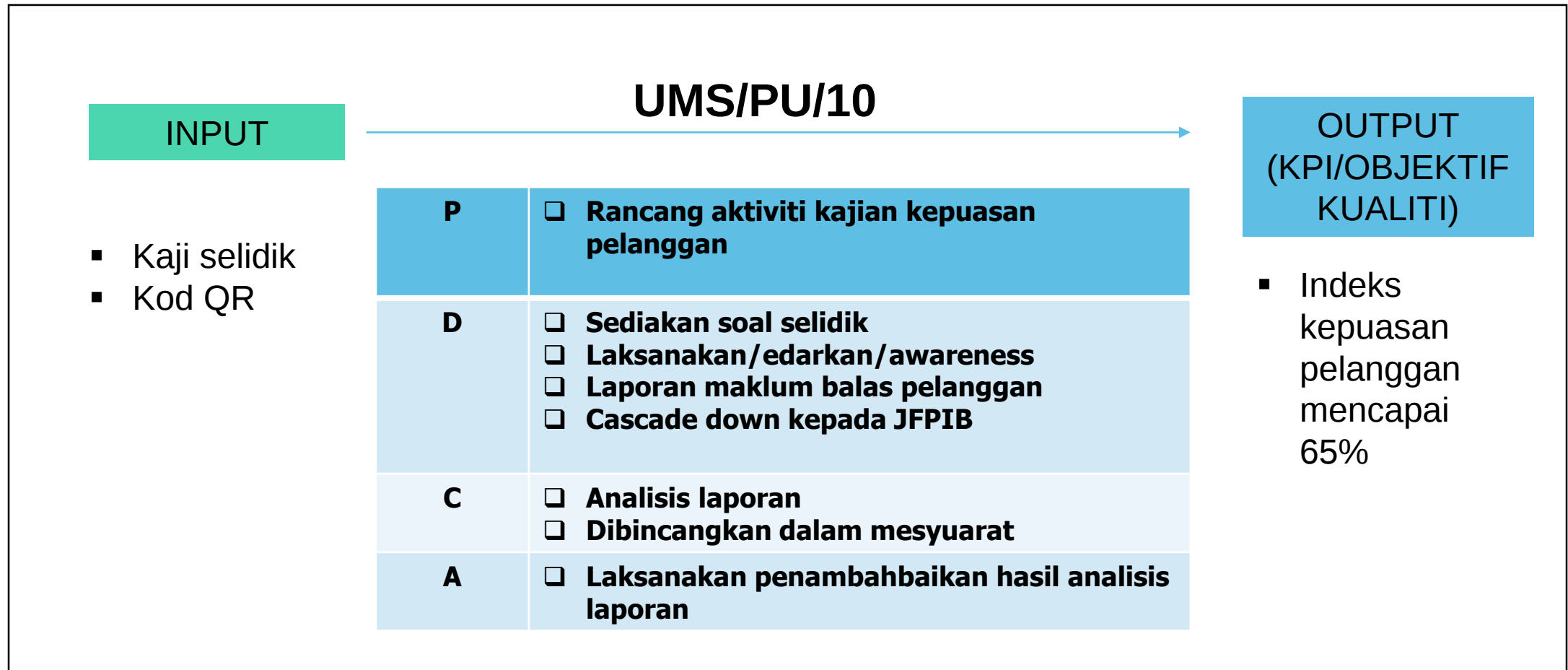
AKTA/KAEDAH/PERATURAN/PEKELILING/
GARIS PANDUAN/PERATURAN/PROSEDUR
ARAHAN KERJA

INPUT

OUTPUT/
OUTCOME (KPI)



Skop : Maklum balas pelanggan



PDCA

PERANAN JFPIB DALAM PELAKSANAAN MS ISO 9001:2015

PERKARA	SENARAI SEMAK	DOKUMEN RUJUKAN
PLANNING	1. Menetapkan Visi, Misi dan Objektif 2. Kenalpasti pelanggan 3. Kenalpasti KPI dan Piagam Pelanggan 4. Kenalpasti fungsi dan aktiviti utama 5. Kenalpasti risiko yang boleh menghalang tercapainya KPI/objektif 6. Menyediakan Pelan Risiko dan peluang 7. Kenalpasti perancangan kualiti yang diwujudkan untuk mencapai KPI dan objektif 8. Perancangan aktiviti yang dilaksanakan untuk memastikan Dasar Kualiti difahami	○ Dokumen strategik JFPIB ○ Daftar Risiko Strategik dan Operasi JFPIB ○ KPI dan Piagam Pelanggan

SENARAI SEMAK PELAKSANAAN MS ISO 9001:2015

PERKARA	SENARAI SEMAK	DOKUMEN RUJUKAN
DO	1. Kompetensi kakitangan melalui kursus 2. Jadual latihan disediakan dan dilaksanakan 3. Melaksanakan fungsi dan aktiviti setiap JFPIB mengikut perancangan untuk mencapai KPI,objektif, Piagam Pelanggan 4. Melaksanakan Pelan Risiko 5. Sekiranya ada aktiviti perolehan/pembelian dibuat, adakah ianya mengikut prosedur yang ditetapkan? 6. Pengurusan aset mengikut garis panduan yang ditetapkan? 7. Memastikan pengurusan belanjawan diurus mengikut prosedur. 8. Pelaksanaan EKSA 9. Pelaksanaan OSHA (semak sekiranya pernah berlaku kemalangan) 10. Kenalpasti keperluan fasiliti 11. Memastikan rekod diselenggara dengan baik 12. Memastikan dokumen prosedur sentiasa dikemaskini 13. Aduan pelanggan dilaksanakan dan dilaporkan dalam mesyuarat	○ Myportfolio (carta organisasi, proses kerja) ○ Dasar/Pekeliling/PK/PU ○ Senarai Kakitangan dan latihan dihadiri ○ Fail berkaitan belanjawan ○ Fail perolehan ○ Fail berkaitan Aset (KEW.PA) ○ Fail JK Kesihatan dan Keselamatan ○ Minit mesyuarat berkaitan pelanggan

SENARAI SEMAK PELAKSANAAN MS ISO 9001:2015

PERKARA	SENARAI SEMAK	DOKUMEN RUJUKAN
CHECK	1. Semakan/penilaian KPI, objektif, Piagam Pelanggan dilaksanakan dan dibincangkan 2. Analisis data untuk melihat trend ke atas output/ outcome proses di jabatan 3. Kajian Kepuasan Pelanggan dilaksanakan dan dilaporkan 4. Penilaian prestasi pembekal dan khidmat luar 5. Penilaian prestasi pensyarah dan pensyarah jemputan 6. Aktiviti perancangan kualiti dilaksanakan berdasar kan perancangan 7. Adakah arahan Pengurusan/ketua JFPIB/keputusan minit mesyuarat dilaksanakan? 8. Hasil dapatan audit; siasatan ke atas punca ketakakuran (root cause) dan kenalpasti tindakan pembetulan ke atas punca	○ Mesyuarat Eksekutif Jabatan ○ Laporan analisis pencapaian ○ Laporan aduan pelanggan ○ Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan ○ Hasil dapatan audit (NCR/OFI) ○ Laporan penilaian pembekal/ khidmat luar

SENARAI SEMAK PELAKSANAAN MS ISO 9001:2015

PERKARA	SENARAI SEMAK	DOKUMEN RUJUKAN
ACTION	1. Memastikan penambahbaikan dilaksanakan berterusan, disebarikan serta diseragamkan di semua peringkat. 2. Melaksanakan tindakan pembetulan; - o hasil dapatan audit dalam dan luar - o Hasil analisis ke atas data berkaitan fungsi jabatan. - o Hasil refleksi Jabatan. - o Hasil kajian ke atas proses sedia ada. - o Arahan dari masa ke semasa daripada pihak pengurusan	- o Bukti tindakan pembetulan yang dilaksanakan - o Fail berkaitan Retreat Jabatan atau keputusan minit mesyuarat

PANDUAN UNTUK JURUAUDIT

- ❑ Sediakan senarai semak sebelum audit supaya menjamin kelancaran audit
- ❑ Buat audit berdasarkan PDCA
- ❑ Langkah-langkah mengaudit ;
 - Sediakan senarai semak
 - Mulakan audit dengan melihat hasil dapatan audit lepas
 - Semak adakah pembetulan/penambahbaikan dilaksanakan atau tidak ke atas hasil dapatan audit lepas
 - Sebelum bagi NCR kena lihat secara *helicopter view* adakah operasi jabatan berkenaan terjejas atau tidak, Jika terjejas boleh dikenakan NCR. Jika melanggar peraturan juga boleh dikenakan NCR
 - Lihat minit mesyuarat bagaimana tindakan diambil atau tidak ke atas keputusan mesyuarat
 - Lihat minit mesyuarat adakah KPI dibincangkan dan adakah Pelan Strategik di *casdace down* ke peringkat JFPIB
 - Pilih skop yang hendak diaudit dan lakukan berdasarkan PDCA bermula dari input sehingga output atau sebaliknya (Audit trail)
 - Contoh bermula dari input : Pengurusan aset (lihat perancangan perolehan aset sehingga aset sampai dan didaftarkan)
 - Contoh bermula dari ouput: dapatkan sampel aset dan lihat kebelakang



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH



DASAR KUALITI

UMS meneraju kecemerlangan melalui penerapan budaya kualiti dalam pengajaran dan pembelajaran, penyelidikan, penerbitan, khidmat masyarakat, pengantarabangsaan dan semua pengurusan perkhidmatan sokongan yang komprehensif untuk memenuhi ekspektasi pelanggan

Dalam Standard ISO 9001:2015 Klausu 5.2.2 :

Dasar Kualiti ini hendaklah disampaikan, difahami dan digunapakai dalam organisasi.

DINAMIK . KELESTARIAN . INTEGRITI . Keadilan . KEGEMBIRAAN



Transformasi Ke Arah
UNIVERSITI 4.0
INDUSTRI

Dikeluarkan oleh :
Bahagian Pengurusan Kualiti (BPQ),
Jabatan Pendaftaran

Diluluskan dalam MKSP Bil 1/2019
26 April 2019

PERINGKAT PELAKSANAAN	PENYELARAS LAPORAN	OBJEKTIF KUALITI	SASARAN			
			2019	2020	2021	2022
PENYELARAS LAPORAN	Pusat Pengurusan Data & Maklumat	Penarafan bintang MYMohes	5 bintang	5 bintang	5 bintang	5 bintang
	Pusat Pengurusan Data & Maklumat	Penarafan bintang MyRA	5 bintang	5 bintang	5 bintang	6 bintang
	Pusat Pengurusan Strategik & Komunikasi Korporat	Kedudukan UMS dalam QS Asian Ranking.	Kedudukan ke 200	Kedudukan ke 190	Kedudukan ke 180	Kedudukan ke 170
	Jabatan Bendahari	Peratusan penjanaaan pendapatan	19%	20%	21%	22%
	Pusat Pengurusan Eco-Campus	Kedudukan UMS dalam UI Greenmetric World University Ranking.	Kedudukan ke 31	Kedudukan ke 28	Kedudukan ke 24	Kedudukan ke 20
	Pusat Kerjaya & Alumni	Peratusan graduan mendapat pekerjaan	65%	70%	75%	80%
	Bahagian Pengurusan Kualiti, Jabatan Pendaftar	Indeks kepuasan pelanggan UMS	65%	70%	80%	90%

PERINGKAT PELAKSANAAN	PENYELARAS LAPORAN	OBJEKTIF KUALITI	SASARAN			
			2019	2020	2021	2022
SEMUA FAKULTI DAN INSTITUT	Bahagian Perkhidmatan Akademik, Jabatan Pendaftar	Peratusan pelajar prasiswazah mendapat CGPA 3.67 dan ke atas (Kepujian Kelas Pertama)	4.5%	5.0%	6.0%	7.0%
	Bahagian Perkhidmatan Akademik, Jabatan Pendaftar	Peratusan pelajar prasiswazah bergraduat pada tempoh yang ditetapkan	85%	85%	85%	85%
	Pusat Pengajian Pasca siswazah	Bilangan graduan PhD secara penyelidikan	65	70	75	80
	Pusat Pengantarabangsaan & Penglibatan Global	Bilangan pengambilan pelajar antarabangsa prasiswazah	480 orang	550 orang	620 orang	700 orang
	Pusat Pengantarabangsaan & Penglibatan Global	Bilangan pengambilan pelajar antarabangsa pascasiswazah	105 orang	140 orang	175 orang	210 orang

PERINGKAT PELAKSANAAN	PENYELARAS LAPORAN	OBJEKTIF KUALITI	SASARAN			
			2019	2020	2021	2022
SEMUA JABATAN/ FAKULTI/ PUSAT/ INSTITUT/ BAHAGIAN	Bahagian Sumber Manusia, Jabatan Pendaftar	Indeks Kegembiraan kakitangan	75%	80%	85%	90%
	Bahagian Pengurusan Kualiti, Jabatan Pendaftar	Rating tadbir urus baik	75%	80%	85%	90%
	Pusat Jaringan Industri dan Komuniti	Bilangan aktiviti yang dilaksanakan melibatkan komuniti	40	45	50	60
	Jabatan Bendahari	Aset diterima lengkap didaftarkan dalam Sistem Pengurusan Aset dalam tempoh 14 Hari bekerja.	100%	100%	100%	100%
	Pusat Instrumentasi & Perkhidmatan Sains	Instrumen makmal diselenggara mengikut jadual yang telah ditetapkan (kepada berkenaan sahaja).	80%	80%	80%	80%
	Pusat Instrumentasi & Perkhidmatan Sains	Aduan kerosakan instrumen makmal yang diterima diproses untuk tindakan selanjutnya. (kepada berkenaan sahaja)	100%	100%	100%	100%

Terima Kasih