


 <p style="text-align: center;">MANUAL KUALITI UNIT PENGURUSAN RISIKO</p>	Mukasurat : 1/43
	MK.UPR.01



MANUAL KUALITI
MK.UPR.01
ISO 9001:2015

UNIT PENGURUSAN RISIKO

UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA
40450 SHAH ALAM
WEBSITE: <http://www.uitm.edu.my>

DISEDIAKAN OLEH	
 Penolong Pendaftar Kanan Unit Pengurusan Risiko	
DISEMAK OLEH	
 Koordinator Pengurusan Risiko (Strategik) Unit Pengurusan Risiko	
DILULUSKAN OLEH	
 Pengarah Unit Pengurusan Risiko	
TARIKH KUATKUASA	No. Keluaran : 02
01 Januari 2022	No. Pindaan : 03

 MANUAL KUALITI UNIT PENGURUSAN RISIKO	Mukasurat : 2/43
	MK.UPR.01

KAWALAN DOKUMEN





Dokumen kualiti yang terkandung di dalam fail ini disediakan bagi memastikan Pengurusan Risiko di bawah skop Pengurusan Korporat Universiti Awam di Universiti Teknologi MARA (UiTM), memenuhi keperluan piawaian ISO 9001:2015.

Dokumen ini adalah TERKAWAL dan tertakluk kepada peraturan-peraturan berikut:-

- a) Diberi nombor kawalan tertentu dan dikemas kini apabila terdapat pindaan.
- b) Dipinda mana-mana bahagian atau keseluruhannya oleh Wakil Pengurusan UPR dengan kelulusan Pengarah UPR.
- c) Naskah asal Manual Kualiti akan ditandakan dengan perkataan **DOKUMEN INDUK**.
- d) Salinan-salinan Manual Kualiti selain daripada dokumen induk, dokumen terkawal yang dipaparkan di laman web rasmi UiTM, dokumen yang dimuat turun dari web atau apa jua bentuk salinan pendua dianggap **SALINAN DOKUMEN TIDAK TERKAWAL**.



REKOD PINDAAN


BIL	MUKASURAT/ PERENGGAN	RINGKASAN	KELULUSAN	
			TARIKH	TANDATANGAN
1.	9	Pindaan berdasarkan perubahan struktur dan Penghasilan Pelan Strategik UiTM 2025	01.11.2020	
2	2	Bahagian (d) dan (e) pada subtopik Kawalan Dokumen	01.01.2022	
3	19	Pindaan kepada Objektif Kualiti UPR ke-2 iaitu "menjalankan audit ke atas lapan (8) PTJ setiap tahun" dikeluarkan berdasarkan keputusan mesyuarat Majlis Eksekutif Universiti (MEU) pada 11.05.2022 di Bil.14/2022 di mana MEU berkeputusan supaya UPR tidak menjalankan audit secara bersendirian tetapi bersama dengan InQKA, yang mana audit bersepadu ini adalah dibawah seliaan InQKA	05.04.2023	
4	20	Pindaan kepada Objektif Kualiti UPR ke-1 iaitu "Memastikan sekurang-kurangnya 75% dari PTJ mengisi Daftar Risiko secara atas talian dalam e-RMS" dipinda kepada "Memastikan sekurang-kurangnya 80% dari PTJ mengisi Daftar Risiko secara atas talian dalam e-RMS"	13.09.2023	



**MANUAL KUALITI
UNIT PENGURUSAN RISIKO**

Mukasurat : 4/43

MK.UPR.01

5	20	Pindaan kepada Objektif Kualiti UPR ke-6 iaitu "Menghasilkan dan menerbitkan sekurang-kurangnya satu (1) artikel pengurusan risiko berwasit diperingkat kebangsaan atau antarabangsa pada setiap tahun" dipinda kepada "Menghasilkan dan menerbitkan sekurang-kurangnya satu (1) penerbitan berkaitan pengurusan risiko diperingkat kebangsaan atau antarabangsa pada setiap tahun"	13.09.2023	
---	----	---	------------	---



ISI KANDUNGAN

1.0	PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI	7
1.1	Pendahuluan	7
1.2	Tujuan	7
1.3	Kandungan Manual	7
1.4	Penyediaan, Penguatkuasaan dan Pengedaran	8
1.5	Penyelarasan Pindaan	8
2.0	MAKLUMAT ORGANISASI	9
2.1	Sejarah dan latar belakang UPR	9
2.2	Visi UPR	10
2.3	Misi UPR	10
2.4	Matlamat UPR	10
2.5	Objektif UPR	10
2.6	Struktur Organisasi UPR	10
2.7	Fungsi UPR	10
3.0	DEFINISI DAN SINGKATAN	11
4.0	KONTEKS ORGANISASI	14
4.1	Memahami Organisasi dan Konteksnya	14
4.2	Memahami Keperluan dan Jangkaan Pihak yang Berkepentingan	14
4.3	Skop Sistem Pengurusan Kualiti	14
4.4	Sistem Pengurusan Kualiti dan Proses-prosesnya	15
5.0	KEPIMPINAN	17
5.1	Kepimpinan dan Komitmen	17
5.1.1	Umum	17
5.1.2	Tumpuan Kepada Pelanggan	17
5.2	Dasar Kualiti	17
5.2.1	Tanggungjawab UPR atas Dasar Kualiti	18
5.2.2	Penyampaian Dasar Kualiti	18
5.3	Peranan Organisasi, Tanggungjawab dan Bidang Kuasa	18
6.0	PERANCANGAN	19
6.1	Tindakan yang Diambil untk Menangani Risiko dan Peluang	19
6.2	Objektif Kualiti dan Perancangan Untuk Mencapainya	19
6.3	Perancangan Perubahan	20
7.0	SOKONGAN	21
7.1	Penyediaan Sumber-Sumber	21
7.1.1	Umum	21
7.1.2	Sumber Manusia	21
7.1.3	Infrastruktur	21
7.1.4	Persekitaran Kerja	22



7.1.5	Pemantauan dan Pengukuran Sumber	22
7.1.6	Pengetahuan Organisasi	23
7.2	Kompetensi/Kecekapan	23
7.3	Kesedaran	24
7.4	Komunikasi Dalaman	24
7.5	Maklumat yang Didokumenkan	25
8.0	OPERASI	28
8.1	Perancangan Operasi dan Kawalan Bagi Penzahiran Produk	28
8.2	Keperluan Untuk Produk dan Perkhidmatan	29
8.2.1	Komunikasi dengan Pelanggan	29
8.2.2	Menentukan Keperluan yang Berkaitan dengan Produk dan Perkhidmatan	29
8.2.3	Samakan Keperluan yang Berkaitan dengan Produk dan Perkhidmatan	30
8.3	Reka Bentuk dan Pembangunan Produk	30
8.3.1	Umum	30
8.3.2	Perancangan Reka Bentuk dan Pembangunan Produk / Program Latihan	30
8.3.3	Input Bagi Aktiviti Mereka Bentuk dan Pembangunan Produk / Program Latihan	31
8.3.4	Kawalan Reka Bentuk dan Pembangunan Produk / Program Latihan	32
8.3.5	Output Bagi Aktiviti Mereka Bentuk dan Pembangunan Produk / Program Latihan	32
8.3.6	Perubahan ke Atas Reka Bentuk dan Pembangunan Produk / Program Latihan	33
8.4	Kawalan Terhadap Proses Luaran yang Dibekalkan, Produk dan Perkhidmatan	33
8.4.1	Umum	33
8.4.2	Jenis dan Tahap Kawalan	34
8.4.3	Maklumat untuk Pembekal Luar	34
8.5	Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan	34
8.5.1	Kawalan Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan	34
8.5.2	Identifikasi dan Kemudahkesanan	35
8.5.3	Harta Hak Milik Pelanggan atau Pembekal Luar	36
8.5.4	Pemeliharaan – Pengendalian dan Penyimpanan Dokumen	36
8.5.6	Kawalan Perubahan	36
8.6	Pemantauan dan Pengukuran Produk	37
8.7	Kawalan Produk yang Tidak Memenuhi Spesifikasi	37



9.0	PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENAMBAHBAIKAN SISTEM PENGURUSAN	37
9.1	Pemantauan dan Pengukuran	37
9.1.1	Umum	37
9.1.2	Kepuasan Hati Pelanggan	38
9.1.3	Analisis Data dan Penilaian	38
9.2	Audit Dalam	38
9.3	Kaji Semula Pengurusan	39
9.3.1	Umum	39
9.3.2	Input Kaji Semula Pengurusan	40
9.3.3	Output Kaji Semula Pengurusan	40
10.0	PENAMBAHBAIKAN	42
10.1	Umum	42
10.2	Ketidakpatuan dan Tindakan Pembetulan	42
10.3	Penambahbaikan Berterusan	43

 MANUAL KUALITI UNIT PENGURUSAN RISIKO	Mukasurat : 8/43
	MK.UPR.01

1.0 PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI

1.1 PENDAHULUAN

Manual Kualiti ini adalah berdasarkan keperluan dokumentasi Seksyen 4.3, 4.4 dan 7.5.1 ISO 9001:2015. Manual ini mengandungi maklumat Organisasi, Dasar Kualiti, Objektif Kualiti dan maklumat berkaitan dengan pemberian perkhidmatan kepada pelanggan untuk memandu UiTM ke arah memenuhi keperluan Standard ISO 9001:2015.

Manual Kualiti ini disokong oleh enam (6) Prosedur Kualiti dan satu (1) Polisi dan Panduan Pengurusan Risiko. Selain itu sebanyak tiga (3) proses utama dikenal pasti untuk pengoperasian sistem pengurusan kualiti di UiTM.

1.2 TUJUAN

Manual Kualiti ini adalah bertujuan untuk:-

- a) Menerangkan maklumat am mengenai Unit Pengurusan Risiko (yang selepas ini dirujuk sebagai UPR);
- b) Menjelaskan secara ringkas Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015 yang dilaksanakan dalam pengurusan korporat institusi pengajian tinggi awam (yang selepas ini dirujuk sebagai Pengurusan Korporat UiTM);
- c) Menggariskan dasar dan prinsip kepastian kualiti bagi setiap aktiviti berkaitan dengan Pengurusan Korporat UiTM yang dilaksanakan dalam memenuhi keperluan ISO 9001:2015; dan
- d) Menjelaskan mengenai batasan aplikasi dalam memenuhi keperluan ISO 9001:2015.

1.3 KANDUNGAN MANUAL

Manual ini mengandungi sepuluh (10) bahagian yang meliputi perkara-perkara berikut :

- | | | |
|-------------|---|--|
| Bahagian 1 | - | Pengenalan Kepada Manual Kualiti |
| Bahagian 2 | - | Maklumat Organisasi |
| Bahagian 3 | - | Definisi dan Singkatan |
| Bahagian 4 | - | Konteks Organisasi & Sistem Pengurusan Kualiti |
| Bahagian 5 | - | Kepimpinan |
| Bahagian 6 | - | Perancangan |
| Bahagian 7 | - | Sokongan |
| Bahagian 8 | - | Operasi |
| Bahagian 9 | - | Penilaian Prestasi |
| Bahagian 10 | - | Penambahbaikan |

 MANUAL KUALITI UNIT PENGURUSAN RISIKO	Mukasurat : 9/43
	MK.UPR.01

1.4 PENYEDIAAN, PENGUATKUASAAN DAN PENGEDARAN

Manual Kualiti ini adalah Dokumen Terkawal-hanya terpakai dan berkuatkuasa setelah diluluskan dan ditandatangani oleh Pengarah UPR.

1.5 PENYELARASAN PINDAAN

Wakil Pengurusan UPR bertanggungjawab untuk menyelaraskan pindaan ke atas manual ini seperti mana keperluan Seksyen 7.5.2.

Mana-mana bahagian daripada dokumen ini tidak boleh dikeluarkan atau dipinda tanpa kebenaran pihak yang menyediakan dokumen ini.



2.0 MAKLUMAT ORGANISASI

2.1 SEJARAH DAN LATAR BELAKANG UNIT PENGURUSAN RISIKO

Unit Pengurusan Risiko (UPR) telah ditubuhkan mulai 1 Julai 2013 setelah diluluskan oleh Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif Bil 8/2013 pada 10 Jun 2013. Penubuhan UPR adalah selaras dengan saranan Kerajaan melalui Surat Pekeliling Ketua Setiausaha Negara bertajuk Usaha bagi Mempertingkatkan Tadbir Urus Dalam Sektor Awam dengan rujukan PM (S) 17479/13 Jld. 4 bertarikh 9 Mac 2007.

Di awal penubuhannya, fungsi UPR adalah untuk menyelaraskan proses pengurusan risiko di seluruh UiTM. Tumpuan diberikan dalam menguruskan risiko-risiko strategik Universiti. Unit Pengurusan Risiko diterajui oleh seorang Ketua Unit dan dibantu oleh seorang Penolong Pendaftar serta seorang staf sokongan.

Di bawah agenda transformasi UiTM, Unit Pengurusan Risiko telah diberi perluasan skop fungsi dan tanggungjawab. Empat fungsi UPR di bawah agenda transformasi ini adalah seperti berikut:

- a. Pengurusan Risiko (meliputi risiko strategik, operasi, kewangan dan undang-undang)
- b. Pengurusan Risiko Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan
- c. Pengurusan Keselamatan Perlindungan (meliputi keselamatan fizikal, rekod, peribadi dan keselamatan ICT)
- d. Pengurusan Bencana

Mesyuarat Majlis Eksekutif Universiti (MEU) Bil. 30/2018 bertarikh 12 Disember 2018 telah meluluskan Struktur Tadbir Urus Pejabat Timbalan Naib Canselor (Pembangunan) di mana Unit Pengurusan Risiko dialih fungsi dari Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan & Inovasi) kepada Timbalan Naib Canselor (Pembangunan) iaitu di bawah Pejabat Pembangunan Infrastruktur dan Infostruktur (PPII) (rujukan surat 100-CSPI (PT. 9/1) bertarikh 12 Februari 2019)

Mulai 01 Ogos 2019 melalui Pekeliling Naib Canselor Bil. 06 Tahun 2019 – Penstrukturan Bahagian Di Bawah Seliaan Pejabat Naib Canselor, Pejabat Timbalan-Timbalan Naib Canselor dan Institut Kualiti dan Pengembangan Ilmu (InQKA) UiTM telah meletakkan Unit Pengurusan Risiko di bawah seliaan Naib Canselor sehingga kini.

Fungsi dan tanggungjawab Pengurusan Risiko Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan, Pengurusan Keselamatan Perlindungan (meliputi keselamatan fizikal, rekod, peribadi dan keselamatan ICT) serta Pengurusan Bencana adalah kekal di bawah Timbalan Naib Canselor (Pembangunan).

 MANUAL KUALITI UNIT PENGURUSAN RISIKO	Mukasurat : 11/43
	MK.UPR.01

2.2 VISI UNIT PENGURUSAN RISIKO

Menjadi pusat pengurusan risiko universiti yang efektif, mampan dan lestari dalam merealisasikan aspirasi UiTM sebagai universiti unggul.

2.3 MISI UNIT PENGURUSAN RISIKO

Memacu pembudayaan amalan pengurusan risiko universiti secara menyeluruh berteraskan piawaian global dalam mempertingkatkan keilmuan dan kepakaran bumiputera dalam semua bidang.

2.4 MATLAMAT UNIT PENGURUSAN RISIKO

Matlamat UPR adalah bertujuan untuk menjadikan warga UiTM celik risiko dan menjadikan pengurusan risiko sebagai asas dalam membuat keputusan.

2.5 OBJEKTIF UNIT PENGURUSAN RISIKO

1. Menyokong pelaksanaan pelan strategik universiti
2. Memperkasa sistem tadbir urus dan kawalan dalaman universiti
3. Mewujudkan satu proses pengurusan risiko yang berhemat, efisien dan efektif
4. Memupuk amalan celik risiko di kalangan warga universiti

2.6 STRUKTUR ORGANISASI

Struktur UPR telah melalui proses transformasi model tadbir urus: 1 UiTM Multisistem. Struktur ini telah diluluskan oleh Mesyuarat Majlis Eksekutif Universiti (MEU) pada 29 Ogos 2018 dan penstrukturan semula dibuat melalui MEU Bil. 15/2019 pada 3 Julai 2019. Struktur Organisasi UiTM boleh dirujuk di laman web <https://upr.uitm.edu.my/main/index.php/about-us/carta-organisasi>

2.7 FUNGSI UNIT PENGURUSAN RISIKO

Fungsi utama UPR adalah dalam menguruskan risiko yang boleh memberi kesan kepada pencapaian objektif UiTM.

 MANUAL KUALITI UNIT PENGURUSAN RISIKO	Mukasurat : 12/43
	MK.UPR.01

3.0 DEFINISI DAN SINGKATAN

a) **Pengurusan Korporat UiTM**

Kaedah atau proses bagaimana UiTM diurus dan dikawal dalam memastikan fokus perkhidmatan universiti menepati misi dan visinya.

b) **Pelanggan**

Pelanggan boleh dibahagikan kepada empat (4) kategori, iaitu:

- i) Pelanggan misi
Warga UiTM.
- ii) Pelanggan proses
 - a. Pengurusan Risiko: Semua staf UiTM di fakulti/cawangan/pusat, yang meliputi Kumpulan Kakitangan Akademik, Pengurusan dan Profesional Pentadbiran, Pentadbir Akademik dan Staf Sokongan;
 - b. Jaringan Industri dan Masyarakat: staf (akademik dan bukan akademik) dan pelajar yang terlibat dalam aktiviti jaringan industri, masyarakat dan alumni, pentadbir akademik dan pengurusan dan profesional serta staf sokongan.

Pentadbir akademik ialah staf akademik yang memegang jawatan pentadbiran di universiti di samping melaksanakan tugas hakiki sebagai pensyarah.
- iii) Pelanggan dalaman
Staf yang berkhidmat di fakulti/cawangan/pusat
- iv) Pelanggan luar
Universiti, Industri, Agensi Kerajaan, masyarakat (komuniti termasuk alumni) dan lain-lain.

c) **Produk**

- i) Pengurusan Risiko (Strategik)

Produk akhir daripada proses perkhidmatan pengurusan risiko adalah Daftar Risiko PTJ (Strategik) yang komprehensif.
- ii) Pengurusan Risiko (Operasi)

Produk akhir dari proses perkhidmatan pengurusan risiko adalah Daftar Risiko PTJ (Operasi) yang komprehensif.
- iii) Pengurusan Risiko (Projek)

 MANUAL KUALITI UNIT PENGURUSAN RISIKO	Mukasurat : 13/43
	MK.UPR.01

Produk akhir dari proses perkhidmatan pengurusan risiko adalah Daftar Risiko PTJ (Projek) yang komprehensif.

- d) **Pengurusan Atasan UiTM**
Pengurusan Atasan UiTM terdiri daripada Lembaga Pengarah Universiti (LPU), Majlis Eksekutif Universiti (MEU) dan Senat Universiti (SU).
- e) **Pengurusan UPR**
Pengurusan UPR terdiri daripada Pengarah yang dilantik oleh Naib Canselor UiTM.
- f) **Staf UPR**
Staf UPR terdiri daripada Staf Akademik (Pentadbiran) dan Staf Pentadbiran yang dilantik secara tetap.
- g) **Wakil Pengurusan UPR**
Wakil Pengurusan UPR adalah staf yang dilantik oleh Pengarah untuk membangun, melaksana, menyenggara dan memastikan penambahbaikan berterusan Sistem Pengurusan Kualiti UiTM selaras dengan skop persijilan serta keperluan ISO 9001:2015.
- h) **Pengawal Dokumen**
Staf yang dilantik oleh Pengarah UPR bagi membantu Wakil Pengurusan UiTM untuk mengurus dan menyenggara Dokumen Kualiti Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015 di UiTM.
- i) **Jabatan**
Semua bahagian, fakulti, akademi, pusat, institut, unit dan kampus cawangan UiTM.
- j) **Singkatan**
- | | | |
|-------|---|---|
| BHEA | - | Bahagian Hal Ehwal Akademik |
| ICAN | - | Pejabat Jaringan Industri, Masyarakat, Alumni |
| InQKA | - | Institut Kualiti dan Pengembangan Ilmu |
| ISO | - | <i>International Organization for Standardization</i> |
| ITM | - | Institut Teknologi MARA |
| LPU | - | Lembaga Pengarah Universiti |
| MARA | - | Majlis Amanah Rakyat |
| MEU | - | Majlis Eksekutif Universiti |
| MK | - | Manual Kualiti |
| MKSP | - | Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan |
| MPK | - | Manual Prosedur Kerja |
| MPRSU | - | Majlis Pengurusan Risiko Strategik Universiti |
| NC | - | Naib Canselor |
| PK | - | Prosedur Kualiti |



**MANUAL KUALITI
UNIT PENGURUSAN RISIKO**

Mukasurat : 14/43

MK.UPR.01

PP	-	Penolong Pendaftar
RIDA	-	<i>Rural Industrial Development Authority</i>
RMC	-	Pusat Pengurusan Penyelidikan
SPK	-	Sistem Pengurusan Kualiti
SU	-	Senat Universiti
TNC (AA)	-	Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa)
TNC (P&I)	-	Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)
TNC (P)	-	Timbalan Naib Canselor (Pembangunan)
TP	-	Timbalan Pendaftar
UA	-	Universiti Awam
UiTM	-	Universiti Teknologi MARA
WP	-	Wakil Pengurusan UPR
PTJ	-	Pusat Tanggung Jawab

 MANUAL KUALITI UNIT PENGURUSAN RISIKO	Mukasurat : 15/43
	MK.UPR.01

4.0 KONTEKS ORGANISASI

4.1 MEMAHAMI ORGANISASI DAN KONTEKSNYA

UPR mengenalpasti isu luaran dan dalaman yang berkaitan dengan matlamat dan halatuju strategik serta yang memberi kesan kepada pencapaian matlamat sistem pengurusan kualiti universiti melalui perancangan strategik yang dipantau dan dikaji semula dari semasa ke semasa.

4.2 MEMAHAMI KEPERLUAN DAN JANGKAAN PIHAK YANG BERKEPENTINGAN

UPR mengenalpasti pihak yang berkepentingan seperti yang disebutkan di Seksyen 3.0(b), keperluan pihak yang berkepentingan yang relevan terhadap sistem pengurusan kualiti dikenalpasti melalui berbagai cara termasuklah kajiselidik, aduan, maklumbalas, pekeliling, dan garis panduan. Maklumat berkaitan keperluan pihak yang berkepentingan ini dipantau dan dikaji semula dari semasa ke semasa.

4.3 SKOP SISTEM PENGURUSAN KUALITI

Skop pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti UiTM adalah Pengurusan Korporat Universiti Awam di Universiti Teknologi MARA, 40450 Shah Alam, Selangor.

Batasan Aplikasi Pelaksanaan ISO 9001 : 2015

UPR akan melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015 bagi mencapai dasar dan objektif kualiti UiTM. Walau bagaimanapun, UiTM tidak menuntut pematuhan kepada keperluan-keperluan ISO 9001:2015 yang berikut:

8.5.1(f) : Kawalan pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan; validasi dan validasi semula secara berkala, keupayaan untuk mencapai keputusan yang dirancang daripada proses untuk pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan, di mana output yang dihasilkan tidak boleh disahkan oleh pemantauan atau pengukuran berikutnya.

8.5.1(h) : Pelaksanaan pelepasan, penghantaran dan aktiviti selepas penghantaran.

Aktiviti Teras Unit Pengurusan Risiko

UPR telah mengambil kira dasar dan perkara-perkara berkaitan yang telah digariskan oleh kerajaan dalam menggariskan teras dasar, matlamat dan strategi penyediaan perkhidmatan pendidikan tinggi, selain perkara-perkara yang terdapat dalam falsafah, visi, misi dan objektif UiTM. Terdapat tiga (3) aktiviti teras penyediaan perkhidmatan dalam UiTM atau keutamaan operasi UPR adalah seperti berikut :

 MANUAL KUALITI UNIT PENGURUSAN RISIKO	Mukasurat : 16/43
	MK.UPR.01

- a) Pengurusan Risiko (Strategik) (meliputi risiko strategik, reputasi dan undang-undang)
- b) Pengurusan Risiko (Operasi) (meliputi risiko operasi, kewangan dan undang-undang)
- c) Pengurusan Risiko (Projek) (meliputi risiko projek, kewangan dan undang-undang)

4.4 SISTEM PENGURUSAN KUALITI DAN PROSES-PROSESNYA

UPR mewujudkan, mendokumen, melaksana, menyenggara dan menambahbaik sistem pengurusan kualiti dan proses yang diperlukan beserta interaksi di antara proses sepertimana keperluan piawaian ISO 9001:2015. UPR akan:

- a) Menentukan proses-proses yang perlu ada dalam Sistem Pengurusan Kualiti serta pelaksanaannya secara menyeluruh di UPR.
- b) Menentukan turutan (*sequence*) proses yang betul dan hubung kait dengan proses-proses yang terlibat.
- c) Menentukan dan menggunakan kriteria, kaedah operasi dan kawalan proses yang berkesan.
- d) Mengenalpasti sumber yang diperlukan dan memastikan sumber yang diperlukan ada untuk digunakan.
- e) Membahagikan tanggungjawab dan kuasa untuk tujuan tersebut di atas.
- f) Menangani risiko dan peluang mengikut keperluan sub-klausa 6.1.
- g) Menilai proses dan melaksanakan sebarang perubahan yang diperlukan untuk memastikan proses mencapai matlamat.
- h) Menambahbaik proses dan sistem pengurusan kualiti.

(Sila rujuk gambarajah Pelan Kualiti di Seksyen 8.1.)

Semua proses ini akan diuruskan oleh UPR dengan mematuhi keperluan ISO 9001:2015.

Jika sumber dan perkhidmatan luar diperlukan, UPR akan memastikan semua kehendak dan keperluan piawaian yang ditetapkan oleh ISO 9001:2015 dipatuhi dan terkawal. Jenis dan tahap kawalan yang diaplikasikan ke atas proses sumber dan perkhidmatan luar akan dinyatakan dalam sistem pengurusan kualiti.

Di samping itu sebanyak tiga (3) proses utama dikenal pasti untuk pengoperasian sistem pengurusan kualiti di UPR. Jadual berikut menyenaraikan proses-proses utama UPR dan pihak yang bertanggungjawab.

 MANUAL KUALITI UNIT PENGURUSAN RISIKO	Mukasurat : 17/43
	MK.UPR.01

Jadual 1: Proses-Proses Utama Unit Pengurusan Risiko

Bil	Perkhidmatan	Pihak Bertanggungjawab	Minit/Rekod
1	Pengurusan Risiko (Strategik)	Seksyen Pengurusan Risiko (Strategik)	MPRSU
2	Pengurusan Risiko (Operasi)	Seksyen Pengurusan Risiko (Operasi)	MPRSU
3	Pengurusan Risiko (Projek)	Seksyen Pengurusan Risiko (Projek)	MPRSU

Manual Kualiti adalah dokumen utama yang menjelaskan dasar dan perancangan bagi Unit Pengurusan Risiko. Manual ini merupakan sumber rujukan utama bagi Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015 UiTM.

Manual ini disokong oleh dokumen-dokumen kualiti berikut:-

- Prosedur Kualiti

Prosedur Kualiti adalah dokumen yang menyatakan segala proses pengurusan dan operasi UiTM. UiTM dan UPR hendaklah bertanggungjawab menyediakan dan melaksanakan prosedur ini secara konsisten dan mengikut piawaian ISO 9001:2015. Sehubungan itu, UPR mewujudkan enam (6) Prosedur Kualiti dan satu (1) Polisi dan Panduan Pengurusan Risiko yang menggantikan tindakan pencegahan.

Enam (6) Prosedur Kualiti dan satu (1) Polisi dan Panduan Pengurusan Risiko adalah :

1. Kawalan Dokumen
2. Kawalan Rekod
3. Audit Dalam
4. Tindakan Pembetulan
5. Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan/Pentadbiran
6. Produk Yang Tidak Memenuhi Spesifikasi
7. Polisi dan Panduan Pengurusan Risiko – (Tindakan Pencegahan)

- SPK/ MPK Fakulti, Bahagian dan Kampus Cawangan

SPK/ MPK Fakulti, Bahagian dan Kampus Cawangan adalah sistem pengurusan kualiti yang diwujudkan untuk menyokong pengurusan korporat UiTM.

- Dokumen Sokongan

Dokumen Sokongan adalah dokumen yang dijadikan bahan rujukan bagi pelaksanaan sesuatu proses. Ia mestilah disimpan dan disenggarakan sebagai rujukan dan sokongan kepada Sistem Pengurusan Kualiti.

 MANUAL KUALITI UNIT PENGURUSAN RISIKO	Mukasurat : 18/43
	MK.UPR.01

5.0 KEPIMPINAN

5.1 KEPIMPINAN DAN KOMITMEN

5.1.1 Umum

UPR akan sentiasa komited kepada pembangunan dan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015 UPR dan sentiasa berusaha secara berterusan untuk menambah baik sistem bagi menjamin keberkesanannya dengan:

- a) Memastikan semua staf UPR memahami kepentingan memenuhi keperluan pelanggan, perundangan dan peraturan.
- b) Mewujud dan meluluskan Dasar dan Objektif Kualiti (rujuk Seksyen 5.2 dan 6.2).
- c) Mengadakan dan mengkaji semula perancangan strategik.
- d) Membangun dan mewujudkan Daftar Risiko UiTM.
- e) Mengadakan Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan.
- f) Memastikan sumber dan maklumat yang perlu adalah mencukupi.
- g) Mewujudkan kecemerlangan operasi melalui penambahbaikan proses.

5.1.2 Tumpuan kepada Pelanggan

UPR menunjukkan kepimpinan dan komitmen terhadap pelanggan dengan mengenalpasti dan memahami dan menepati keperluan pelanggan, perundangan dan peraturan; memastikan dan menangani risiko dan peluang yang memberi kesan terhadap keakuratan produk dan perkhidmatan serta kebolehan untuk meningkatkan kepuasan hati pelanggan; dan fokus terhadap mempertingkatkan lagi kepuasan pelanggan dikekalkan.

5.2 DASAR KUALITI UPR

UPR komited untuk memacu pembudayaan amalan pengurusan risiko universiti secara menyeluruh berteraskan piawaian global dalam mempertingkatkan keilmuan dan kepakaran bumiputera dalam semua bidang serta sentiasa memenuhi keperluan pelanggan.

UPR sentiasa meningkatkan keberkesanan dan kecekapan sistem pengurusan kualiti melalui penambahbaikan secara berterusan untuk menyokong UiTM menjadi sebuah universiti terkemuka dunia.

 MANUAL KUALITI UNIT PENGURUSAN RISIKO	Mukasurat : 19/43
	MK.UPR.01

5.2.1 Tanggungjawab UPR untuk Dasar Kualiti

UPR akan memastikan Dasar Kualiti adalah sentiasa:

- a) Bersesuaian dengan tujuan penubuhan UPR;
- b) Menjadi asas dalam mewujudkan dan menyemak semula objektif kualiti;
- c) Mengandungi komitmen untuk memenuhi keperluan yang berkaitan
- d) Mengandungi komitmen Pengurusan UPR untuk penambahbaikan sistem pengurusan kualiti secara berterusan.

5.2.2 Penyampaian Dasar Kualiti

Dasar Kualiti ini disebar, difahami dan dilaksanakan oleh keseluruhan warga UPR dan dikaji semula untuk memastikan kesesuaiannya yang berterusan. Ianya juga dipamerkan di tempat strategik di fakulti, pejabat dan kampus cawangan. Selain itu, ianya juga dimuatnaik di laman web UPR supaya dapat dicapai oleh semua pihak berkepentingan yang berkaitan.

5.3 PERANAN ORGANISASI, TANGGUNGJAWAB DAN BIDANG KUASA

UPR mengenal pasti dan memaklumkan tanggungjawab dan bidang kuasa masing-masing kepada semua staf UPR melalui carta organisasi serta senarai tugas yang terkini.

Pengarah UPR akan melantik salah seorang dari Koordinator Pengurusan Risiko sebagai Wakil Pengurusan UPR (WP) yang bertanggungjawab mengenai perkara berikut:

- a) Memastikan Sistem Pengurusan Kualiti memenuhi keperluan piawaian antarabangsa.
- b) Memastikan proses dapat mengeluarkan hasil seperti yang dirancang.
- c) Melapor kepada Pengurusan UPR mengenai prestasi Sistem Pengurusan Kualiti UPR dan juga peluang untuk penambahbaikan.
- d) Memastikan staf UPR fokus kepada pelanggan dengan diberi kesedaran mengenai keperluan pelanggan bagi penambahbaikan berterusan Sistem Kualiti UPR; dan
- e) Memastikan integriti sistem pengurusan kualiti dikekalkan apabila perubahan kepada sistem pengurusan kualiti dirancang dan dilaksanakan.

Wakil Pengurusan UPR dibantu secara operasinya oleh Penolong Pendaftar Kanan UPR.



6.0 PERANCANGAN

6.1 TINDAKAN YANG DIAMBIL UNTUK MENANGANI RISIKO DAN PELUANG

6.1.1 Bagi memastikan dan menjamin sistem pengurusan kualiti akan mencapai matlamat yang telah ditetapkan dan menghalang atau mengurangkan hasil yang tidak diinginkan serta mencapai penambahbaikan; kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman terhadap universiti telah dikenalpasti melalui analisa ke atas semua perkara tersebut semasa perancangan dan semakan ke atas pelan strategik universiti dilakukan.

6.1.2 Keperluan dan jangkaan pelanggan dan pihak berkepentingan juga telah dikenalpasti semasa perancangan strategik dilakukan. Dua (2) buah dokumen yang berkaitan ialah Perancangan/Pelan Strategik dan Daftar Risiko. Daftar Risiko menangani bagaimana risiko dikenalpasti, dinilai dan dikawal untuk memastikan tindakan yang diambil untuk mengawal risiko itu berkesan dan setimpal dengan risiko tersebut.

Dokumen Rujukan

- 1) Polisi dan Panduan Pengurusan Risiko

6.2 OBJEKTIF KUALITI DAN PERANCANGAN UNTUK MENCAPAINYA

6.2.1 UPR menetapkan Objektif Kualiti jabatan berdasarkan perancangan strategik, dasar kualiti, misi, visi dan objektif universiti.

OBJEKTIF KUALITI UPR

1. Memastikan sekurang-kurangnya 80% dari PTJ mengisi Daftar Risiko secara atas talian dalam e-RMS
2. Menganjurkan sekurang-kurangnya dua (2) kempen atau forum kesedaran mengenai pengurusan risiko kepada warga UiTM
3. Mengadakan tiga (3) program / bengkel / latihan dan kompetensi untuk Penyelaras dan staf serta Pengurusan Kanan UiTM
4. Memastikan sekurang-kurangnya dua (2) orang staf UPR diberi latihan kepakaran pada setiap tahun
5. Memastikan staf menghadiri latihan sekurang-kurangnya 42 jam setahun
6. Menghasilkan dan menerbitkan sekurang-kurangnya satu (1) penerbitan berkaitan pengurusan risiko diperingkat kebangsaan atau antarabangsa pada setiap tahun.



6.2.2 Objektif Kualiti UPR perlu disemak dan dikemaskini setiap tahun. Perancangan untuk mencapai objektif kualiti dilakukan dengan menentukan apa yang perlu dilakukan, keperluan sumber, siapa yang bertanggungjawab, bila ianya mesti disiapkan dan bagaimana keputusan akan dinilai.

Setiap tahun, kesemua objektif kualiti disemak pencapaiannya dan sekiranya tidak dicapai justifikasi diberikan.

Objektif-objektif ini akan dibandingkan dan diukur berpandukan Sasaran Kerja Tahunan UPR.

DOKUMEN SOKONGAN

- 1) Dokumen Kualiti UPR

6.3 PERANCANGAN PERUBAHAN

Perancangan Sistem Pengurusan Kualiti

UPR memastikan perubahan kepada sistem pengurusan kualiti dilakukan dengan terancang dengan mengambilkira:

- a) Tujuan perubahan tersebut dan kemungkinan yang timbul
- b) Integriti sistem pengurusan kualiti kekal kukuh walaupun berlaku perubahan ke atas sistem pengurusan kualiti.
- c) Kewujudan sumber untuk menangani perubahan
- d) Pembahagian dan pembahagian semula tanggungjawab dan bidang kuasa

 MANUAL KUALITI UNIT PENGURUSAN RISIKO	Mukasurat : 22/43
	MK.UPR.01

7.0 SOKONGAN

7.1 PENYEDIAAN SUMBER-SUMBER

UPR memastikan peruntukan dan penyediaan sumber yang perlu, ditentu dan disediakan secukupnya bagi melaksana, menyelenggara dan menambahbaik Sistem Pengurusan Kualiti secara berterusan dengan mengambilkira:

- a) Kebolehan dan kekangan sumber dalaman sedia ada.
- b) Sumber yang perlu diperolehi dari pembekal luar.

7.1.2 Sumber Manusia

UPR mengenalpasti dan menyediakan staf yang diperlukan untuk keberkesanan sistem pengurusan kualiti, operasi dan kawalan ke atas proses-proses universiti. Semua staf adalah terlatih supaya cekap, mahir, dan berpengalaman bagi menjamin mutu kerja. Semua keperluan sumber manusia dirancang mengikut kaedah yang ditetapkan oleh universiti.

7.1.3 Infrastruktur

UPR komited untuk menyediakan kemudahan infrastruktur yang diperlukan untuk melaksanakan proses bagi menghasilkan produk yang memenuhi spesifikasi. Kemudahan infrastruktur termasuk:-

- a) Bangunan, ruang kerja dan kemudahan-kemudahan yang berkaitan;
- b) Peralatan yang meliputi perkakasan dan perisian yang diperlukan untuk menjalankan kerja;
- c) Kemudahan sokongan seperti pengangkutan, komunikasi atau sistem maklumat; dan
- d) Penyelenggaraan berkala ke atas perkara (a), (b) dan (c) di atas bagi memastikan ia sentiasa sedia untuk diguna pakai bagi tujuan pengurusan UPR untuk kepuasan hati pelanggan.

DOKUMEN RUJUKAN

- 1) SPK Pengurusan Fasiliti
- 2) MPK Pejabat Infostruktur
- 3) SPK Pejabat Pendaftar



7.1.4 Persekitaran Kerja

UPR memastikan dan menyediakan persekitaran kerja yang kondusif dan selesa yang mengutamakan budaya kualiti dan etika kerja yang baik. Pengurusan UPR memastikan pengurusan dan penyelenggaraan ruang dilaksanakan seperti mana keperluan yang ditetapkan mengikut peraturan am keselamatan dan kesihatan di tempat kerja.

Kemudahan persekitaran kerja termasuk:

- a) Sistem pencahayaan.
- b) Sistem ventilasi dan penghawa dingin.
- c) Tempat kerja yang ergonomik.
- d) Sistem keselamatan dan pencegahan kebakaran.
- e) Kebersihan ruang.
- f) Interaksi sosial.
- g) Kemudahan pekerja.

DOKUMEN RUJUKAN

- 1) SPK Pengurusan Fasiliti

7.1.5 Pemantauan dan Pengukuran Sumber

7.1.5.1 & 7.1.5.2 Kawalan Peralatan Bagi Pemantauan dan Pengukuran

UPR mengawal pemantauan dan penilaian ke atas perkakasan bagi memastikan semua aplikasi yang telah dibangunkan memenuhi keperluan pelanggan, mudah digunakan dan berfungsi sepenuhnya di sepanjang masa. Bagi memastikan penilaian ke atas perkakasan yang dibuat adalah tepat, kaedah penilaian hendaklah:

- a) Dikaliberasi atau diverifikasi atau kedua-duanya dengan standard penilaian kebangsaan/antarabangsa
- b) Boleh diubahsuai atau diubahsuai semula apabila perlu
- c) Telah dikenalpasti boleh dalam menentukan status kaliberasi atau verifikasi
- d) Dijamin selamat daripada perubahan yang boleh mengakibatkan penilaian tidak sah untuk diterima; dan
- e) Terkawal daripada kerosakan dan kemerosotan semasa pengendalian, penyelenggaraan dan penyimpanan



7.1.6 Pengetahuan Organisasi

UPR menentukan pengetahuan yang diperlukan untuk operasi proses-prosesnya bagi mencapai keakuratan produk dan perkhidmatan. Di antara pengetahuan yang dikenal pasti adalah:

- a) Pengurusan Risiko (termasuk kenal pasti/penilaian/kawalan risiko)
- b) Bidang Kepakaran (kewangan, perundangan, pengurusan data dan sistem maklumat, pelaburan dan sebagainya)
- c) Pelan Rancangan Malaysia ke-12 (2021 -2025)
- d) Pelan Strategik UiTM 2025
- e) *Sustainable Development Goals* 2030


Setelah mengenalpasti pengetahuan yang diperlukan melalui perancangan strategik, beberapa sistem dan mekanisma telah diadakan untuk membolehkan pengetahuan ini disimpan, dikongsi dan digunakan bila perlu. Bagi tujuan ini di antara sistem yang digunakan termasuklah:

- a) Polisi dan Panduan Pengurusan Risiko
- b) Daftar Risiko
- c) Sistem Pengurusan Risiko Atas Talian (e-RMS)
- d) Bahan taklimat/ceramah/kursus/latihan/bengkel pengurusan risiko

7.2 KOMPETENSI/KECEKAPAN

Bagi tujuan peningkatan kompetensi dan kecekapan staf, UPR akan:

- a) Mengenalpasti kompetensi yang diperlukan oleh staf untuk melakukan kerja yang memberi kesan kepada prestasi dan sistem pengurusan kualiti melalui laporan penilaian tahunan, perancangan strategik dan permohonan dari staf sendiri.
- b) Memastikan semua staf memperolehi kelayakan dan kompetensi yang diperlukan untuk memberikan perkhidmatan yang berkualiti melalui pendidikan, latihan, atau pengalaman. Semua staf diberi latihan dalam bidang pengkhususan yang diperlukan. Staf yang terlibat dalam pengkhususan akan diberi latihan dan pendedahan yang sesuai dalam usaha meningkatkan kompetensi mereka dengan menghadiri sekurang-kurangnya 42 jam latihan setahun.
- c) Menilai keberkesanan latihan yang diberikan untuk memenuhi keperluan kompetensi.
- d) Mengemas kini dan menyimpan rekod latihan, kompetensi dan pengalaman staf yang terlibat.

 MANUAL KUALITI UNIT PENGURUSAN RISIKO	Mukasurat : 25/43
	MK.UPR.01

DOKUMEN RUJUKAN

- 1) Pekeliling Perkhidmatan Bil. 6 tahun 2005
- 2) Pekeliling Naib Canselor Bil. 1/2010
- 3) Pekeliling Jabatan Perkhidmatan Awam Ruj. JPA(I)S.175/4/1-1 Klt .22 (38) bertarikh 29 Februari 2016
- 4) Pekeliling Naib Canselor Bil. 4/2017

7.3 KESEDARAN

UPR memastikan staf mempunyai kesedaran yang tinggi dan menghayati Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti UPR melalui amalan nilai organisasi iaitu kecemerlangan, sinergi dan integriti dan disusuli dengan nilai individu iaitu ilmu, disiplin, amanah, rajin dan tanggungjawab. Kursus dan bengkel berkaitan kualiti, kecemerlangan operasi dan sistem pengurusan kualiti juga diadakan bagi menyumbang kepada peningkatan prestasi.

7.4 KOMUNIKASI DALAMAN

UPR memastikan sistem komunikasi dalaman yang berkesan diwujudkan melalui :

- Mesyuarat Lembaga Pengarah Universiti (LPU)
- Mesyuarat Majlis Eksekutif Universiti (MEU)
- Mesyuarat Majlis Pengurusan Risiko Strategik Universiti (MPRSU)
- Mesyuarat Pentadbiran UPR
- Sesi Taklimat
- Notis Papan Kenyataan
- Pekeliling Naib Canselor
- Perbincangan Kumpulan
- Laman Web rasmi UPR
- Memo/ Surat menyurat



DOKUMEN RUJUKAN:

		Pemegang
1)	Fail Mesyuarat LPU	Sekretariat LPU
2)	Fail Mesyuarat MEU	Sekretariat MEU
3)	Fail Mesyuarat MPRSU	UPR
4)	Fail Mesyuarat Pentadbiran UPR	UPR
5)	Fail Pekeliling Universiti Teknologi MARA	Semua Bahagian yang mengeluarkan Pekeliling
6)	Dasar Laman Web UiTM	Jabatan Komunikasi
7)	Dasar Media Sosial UiTM	Jabatan Komunikasi
8)	Dasar Jaminan dan Pengukuhan Kualiti	InQKA

7.5 MAKLUMAT YANG DIDOKUMENKAN

7.5.1 Umum – Kawalan Dokumen

Dokumen yang diwujudkan dalam sistem pengurusan kualiti akan dikawal. Rekod juga merupakan jenis dokumen yang perlu dikawal selaras dengan keperluan 7.5.3.

Prosedur bagi kawalan dokumen disediakan meliputi perkara-perkara berikut:

- Kelulusan dokumen sebelum diedarkan.
- Mengkaji semula dan mengemas kini di mana perlu serta meluluskannya.
- Memastikan perubahan dan status dokumen terkini dikenal pasti.
- Memastikan versi dokumen terkini yang berkaitan boleh dirujuk bila diperlukan.
- Memastikan dokumen dapat dirujuk dan dikenal pasti pada bila-bila masa.
- Memastikan dokumen luaran yang ditentukan keperluannya oleh Pengurusan UPR bagi perancangan dan operasi sistem pengurusan kualiti harus dikenal pasti dan pengedarannya dikawal.
- Menghalang daripada dokumen usang digunakan dan dokumen ini ditandakan "BATAL" sekiranya disimpan untuk sebarang tujuan.

7.5.2 Membuat dan Mengemaskini

Semua dokumen terkawal mempunyai pengenalan seperti tajuk, tarikh dan nombor rujukan serta disemak dan diluluskan sebelum dikeluarkan/digunapakai.

 MANUAL KUALITI UNIT PENGURUSAN RISIKO	Mukasurat : 27/43
	MK.UPR.01

7.5.3 Kawalan Rekod

UPR akan menyedia dan menyenggara Prosedur Kawalan Rekod. Satu senarai induk Rekod disediakan untuk mempermudah pengesanan, dan penyenggaraan rekod kualiti. Satu sistem kod rujukan akan ditentukan menurut kategori Rekod.

Semua Rekod disimpan dengan selamat supaya mudah dikenal pasti dan dirujuk. Jika disimpan secara elektronik, satu sistem sokongan (*back-up*) bagi storan rekod berkenaan akan diadakan. Pengurusan UPR akan mengambil tindakan mencegah kehilangan data dengan merencanakan Pelan Pengurusan Risiko yang bersesuaian.

Rekod hendaklah disimpan secara sistematik untuk rujukan semula sekurang-kurangnya 5 tahun sebelum dilupuskan menurut kaedah yang ditetapkan oleh Pengurusan UPR.

DOKUMEN RUJUKAN

- 1) PK.UiTM.(P).01 Prosedur Kawalan Dokumen
- 2) PK.UiTM.(P).02 Prosedur Kawalan Rekod

UiTM akan mendokumentasikan Sistem Pengurusan Kualiti untuk Pengurusan Korporat UiTM bagi memastikan semua kehendak pelanggan dikenal pasti, difahami dan dipenuhi. Struktur Dokumentasi Sistem Pengurusan Kualiti tersebut adalah berasaskan kepada Rajah 7.5



**MANUAL KUALITI
UNIT PENGURUSAN RISIKO**

Mukasurat : 28/43

MK.UPR.01

TANGGUNGJAWAB

PENERANGAN

LPU, MEU, SENAT, WP

Dasar &
Objektif Kualiti

Dokumen Dasar dan
Perancangan

Ketua Jabatan, Pengawal
Dokumen

Manual Kualiti

Dokumen berkaitan aktiviti
dan pengurusan operasi

Ketua Bahagian, Rektor Kampus,
Dekan dan WP

Prosedur Kualiti
Panduan Pengurusan
Risiko
Manual Prosedur Kerja

Dokumen terperinci
mengenai tugasan

Ketua Bahagian, Rektor Kampus,
Dekan dan WP

Manual Kualiti Fakulti, Kampus
Cawangan dan Bahagian

Dokumen SPK berkaitan

Pegawai dokumen

Dokumen Sokongan

Dokumen lain yang menjadi
sokongan kepada Sistem
Kualiti

Rajah 7.5: Struktur Dokumentasi ISO 9001:2015 Universiti Teknologi MARA

Sistem Pengurusan Kualiti UPR diwujudkan bagi memastikan satu Sistem Pengurusan Kualiti dapat dibentuk dan dilaksanakan dengan cekap, tepat dan berkesan berpandukan kepada Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti yang ditetapkan dalam Seksyen 5.2 dan 6.2 Manual Kualiti ini.

 MANUAL KUALITI UNIT PENGURUSAN RISIKO	Mukasurat : 29/43
	MK.UPR.01

8.0 OPERASI

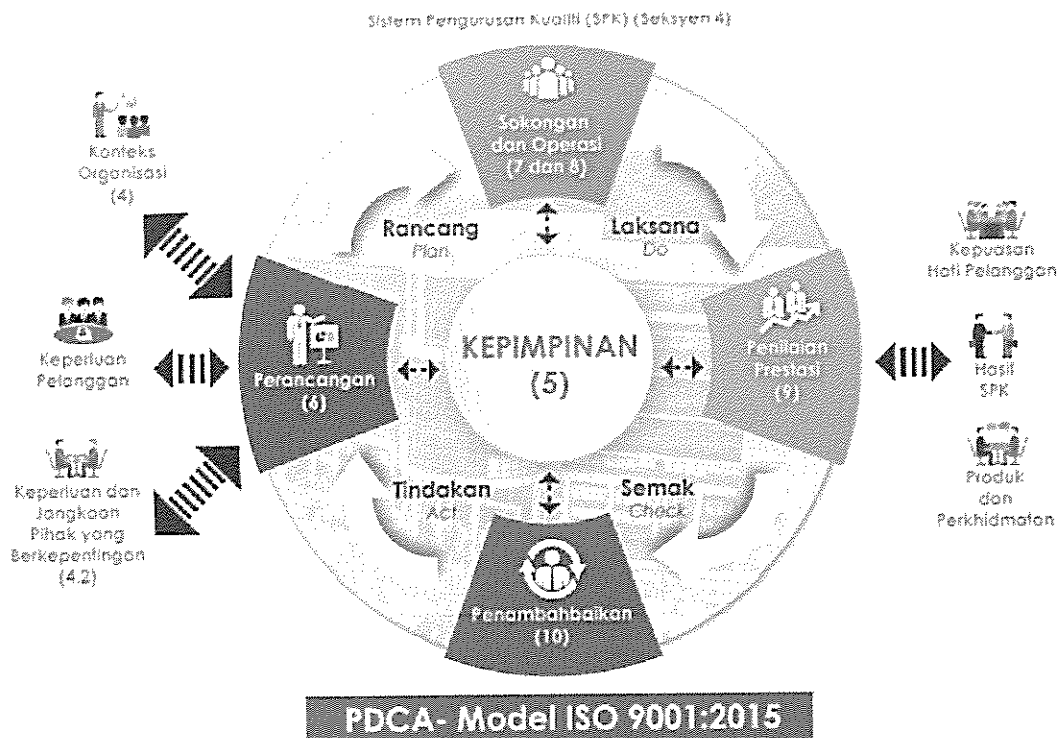
8.1 PERANCANGAN OPERASI DAN KAWALAN BAGI PENZAHIRAN PRODUK

UPR merancang dan mewujudkan proses-proses yang didokumenkan bagi memastikan keperluan-keperluan pelanggan sentiasa dipenuhi secara konsisten.

Bagi menzahirkan produk yang diperlukan oleh pelanggan, pengurusan UPR akan menentukan pendekatan proses bagi pengurusan risiko UiTM seperti berikut:

- Objektif dan keperluan kualiti bagi membangunkan produk yang mencerminkan kualiti produk UiTM.
- Keperluan untuk menentukan proses yang terlibat, dokumen kualiti serta penyediaan maklumat dan sumber-sumber berkaitan.
- Keperluan aktiviti verifikasi, pemantauan, pemeriksaan, pengukuran dan pengujian serta kriteria bagi menentukan pelaksanaan aktiviti memenuhi keperluan yang ditetapkan.
- Rekod yang diperlukan sebagai bukti pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015 UPR dalam memenuhi keperluan pelanggan.

Proses yang terlibat di dalam penzahiran produk ditunjukkan secara ringkas melalui Model PDCA ISO 9001:2015 seperti berikut:



Rajah 8.1 : Model PDCA ISO 9001:2015



8.2 KEPERLUAN UNTUK PERKHIDMATAN

8.2.1 Komunikasi Dengan Pelanggan

UPR akan menentu dan melaksanakan cara komunikasi yang terancang dan berkesan dengan pelanggan mengenai:

- a) Maklumat berkaitan fungsi UPR.
- b) Maklumat jawatankuasa di bawah Tadbir Urus Pengurusan Risiko.
- c) Maklum balas dan aduan pelanggan.
- d) Pengendalian atau pengawalan pengurusan risiko.
- e) Mewujudkan keperluan tertentu untuk tindakan luar jangka bila perlu.

Antara kaedah yang digunakan ialah:

- Buku Panduan.
- Taklimat.
- Surat menyurat, e-mel atau memo jabatan.
- Borang maklum balas
- Laman web

8.2.2 Menentukan Keperluan yang Berkaitan dengan Perkhidmatan

UPR akan menentukan:

- a) Keperluan yang dikehendaki oleh pelanggan termasuk keperluan aktiviti semasa.
- b) Keperluan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan tetapi diketahui perlu.
- c) Keperluan undang-undang dan peraturan yang bersesuaian dengan perkhidmatan.
- d) Keperluan-keperluan tambahan yang ditentukan dan dianggap penting oleh UPR.

Keperluan-keperluan pelanggan yang berkaitan dengan Unit Pengurusan Risiko merangkumi perkara berikut:

1. Pemantapan Pengurusan
2. Pembangunan Penyelidikan
3. Perundingan
4. Pemindahan Pengetahuan

 MANUAL KUALITI UNIT PENGURUSAN RISIKO	Mukasurat : 31/43
	MK.UPR.01

8.2.3 Semakan Keperluan yang Berkaitan dengan Perkhidmatan

UPR akan menyemak semula keperluan yang berkaitan dengan perkhidmatan yang ditawarkan untuk memastikan ia mempunyai keupayaan untuk memenuhi keperluan. Semakan ini akan dilakukan sebelum UPR membuat komitmen untuk membekalkan perkhidmatan kepada pelanggan, dan akan memastikan bahawa:

- a) Keperluan perkhidmatan dikenal pasti.
- b) Sebarang perubahan kepada keperluan yang telah dinyatakan, diambil tindakan pembedahan dan diatasi.
- c) Pengurusan UiTM berupaya untuk memenuhi keperluan-keperluan yang dinyatakan.

Keputusan semakan semula dan tindakan-tindakan seterusnya akan direkodkan (rujuk 7.5.3).

Keperluan perkhidmatan yang dinyatakan oleh pelanggan secara lisan hendaklah disahkan sebelum UPR bersetuju untuk memenuhi keperluan tersebut.

Jika berlaku sebarang perubahan kepada keperluan pelanggan, UPR akan memastikan semua dokumen yang berkaitan dipinda sewajarnya dan semua staf yang terlibat dimaklumkan tentang perubahan-perubahan yang telah dibuat.

8.3 REKA BENTUK DAN PEMBANGUNAN PRODUK

8.3.1 Umum

Klausa ini hanya diguna pakai untuk mereka bentuk dan membangunkan Daftar Risiko dan bahan-bahan untuk program latihan

8.3.2 Perancangan Reka Bentuk dan Pembangunan Produk / Program Latihan

UPR akan merancang dan mengawal aktiviti mereka bentuk dan pembangunan produk dan program latihan yang ditawarkan. UPR hendaklah menentukan semasa merancang reka bentuk dan pembangunan produk dan program latihan berdasarkan perkara berikut:

- a) Sifat, tempoh dan kerumitan reka bentuk dan aktiviti pembangunan
- b) Fasa proses yang diperlukan termasuk reka bentuk yang boleh digunakan dan semakan semula ke atas pembangunan



- c) Reka bentuk yang diperlukan dan verifikasi pembangunan dan aktiviti -aktiviti validasi
- d) Tanggungjawab dan kuasa yang terlibat dalam proses reka bentuk dan pembangunan
- e) Keperluan sumber dalaman dan luaran untuk reka bentuk dan pembangunan produk dan perkhidmatan
- f) Keperluan untuk mengawal antaramuka pihak yang terlibat dalam proses reka bentuk dan pembangunan
- g) Keperluan untuk penglibatan pelanggan dan pengguna di dalam proses reka bentuk dan pembangunan
- h) Keperluan untuk menyediakan produk dan perkhidmatan yang seterusnya
- i) Peringkat kawalan yang dijangka untuk proses reka bentuk dan pembangunan oleh pelanggan dan lain-lain pihak yang berkaitan
- j) Keperluan maklumat yang didokumentasikan untuk menunjukkan yang mana keperluan reka bentuk dan pembangunan telah dicapai

8.3.3 Input Bagi Aktiviti Mereka Bentuk Dan Pembangunan Produk / Program Latihan

Input bagi keperluan produk / program latihan akan ditentukan dan rekod-rekod mengenainya disenggarakan. Input ditentukan berdasarkan garis panduan yang meliputi:

- a) Fungsi dan keperluan prestasi
- b) Maklumat mengenai reka bentuk seumpamanya yang telah ada sebelumnya, jika berkaitan
- c) Keperluan undang-undang dan peraturan yang berkuatkuasa
- d) Piawaian atau kod amalan yang telah dilaksanakan
- e) Kesan yang mungkin daripada kegagalan yang disebabkan oleh sifat produk dan perkhidmatan

Input akan disemak untuk memastikan ianya mencukupi. Keperluan-keperluan produk / program latihan hendaklah lengkap, jelas dan tidak bercanggah antara satu dengan yang lain.



DOKUMEN RUJUKAN

- 1) Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 6 Tahun 2005 : Dasar Latihan Sumber Manusia Sektor Awam bertarikh 1 Januari 2005
- 2) Manual Dasar Latihan Sumber Manusia Sektor Awam, Jabatan Perkhidmatan Awam bertarikh September 2009
- 3) Pekeliling Naib Canselor Bil. 1/2010 : Pelaksanaan Dasar Latihan Universiti Teknologi MARA 2010 bertarikh 21 Januari 2010
- 4) Surat Pendaftar bertarikh 5 Jun 2010 : Peningkatan Keberkesanan Proses Permohonan Latihan Profesional / Latihan Industri / Latihan Sangkutan bagi Staf Pentadbiran
- 5) Surat Pendaftar bertarikh 28 Disember 2010 : Penambahbaikan Dasar Pengurusan Latihan Menghadiri Kursus / Seminar / Konferensi / Bengkel atau Membentang Kertas Kerja / Poster / Hasil Karya bagi staf Akademik Dalam Negara
- 6) Pekeliling Naib Canselor Bilangan 4 Tahun 2017: Penguatkuasaan Semula Pelaksanaan Dasar Latihan 42 Jam Bagi Staf UiTM
- 7) e-RMS Sistem Pengurusan Risiko Atas Talian
- 8) Polisi dan Panduan Pengurusan Risiko
- 9) *User Guide e-RMS*

8.3.4 Kawalan Reka Bentuk Dan Pembangunan Produk / Program Latihan

Pada peringkat yang telah ditetapkan dalam perancangan, semakan secara teratur akan dijalankan ke atas aktiviti pembangunan program selaras dengan perancangan yang telah ditentukan (rujuk 8.3.2) bertujuan untuk:

- a) Menilai keupayaan output reka bentuk dan pembangunan produk / program latihan memenuhi keperluan yang telah ditetapkan;
- b) Mengenal pasti masalah dan mencadangkan tindakan yang sesuai bagi mengatasi masalah berkenaan;

8.3.5 Output Bagi Aktiviti Mereka Bentuk Dan Pembangunan Produk / Program Latihan

Output yang dihasilkan akan disahkan bagi memastikan ia menepati kehendak input reka bentuk dan pembangunan produk / program latihan serta akan diluluskan sebelum diguna pakai/dijalankan.

 MANUAL KUALITI UNIT PENGURUSAN RISIKO	Mukasurat : 34/43
	MK.UPR.01

Output tersebut hendaklah:

- a) Memenuhi kehendak input reka bentuk dan pembangunan produk / program latihan;
- b) Menyediakan maklumat untuk aktiviti perolehan, penghasilan dan penyampaian produk / program latihan;
- c) Mengandungi atau merujuk kepada kriteria yang membolehkan produk / program latihan yang disampai memenuhi keperluan yang ditetapkan; dan
- d) Menyatakan dengan jelas ciri-ciri keselamatan dengan cara penggunaan dengan betul bagi produk / program latihan yang disampaikan.

Dokumen output reka bentuk atau kemajuan haruslah disimpan dalam bentuk yang sesuai untuk pengesahan terhadap input reka bentuk dan pembangunan dan ia harus dipersetujui oleh Pengurusan UiTM sebelum diluluskan.

8.3.6 Perubahan Ke Atas Reka Bentuk Dan Pembangunan Produk / Program Latihan

Pindaan yang berlaku ke atas reka bentuk dan pembangunan produk / program latihan akan dikenal pasti dan rekod mengenainya disenggarakan. Pindaan ke atas reka bentuk dan pembangunan produk / program latihan akan disemak dan disahkan mengikut garis panduan yang ditetapkan. Semakan yang dibuat akan meliputi penilaian kesan pindaan pada bahagian-bahagian dan keseluruhan produk / program latihan yang disampaikan kepada pelanggan.

Rekod keputusan semak semula dan tindakan yang diperlukan akan disenggara (rujuk7.5).

8.4 KAWALAN TERHADAP PROSES LUARAN YANG DIBEKALKAN, PRODUK DAN PERKHIDMATAN

8.4.1 Umum

UPR akan memastikan bahan yang diperolehi memenuhi keperluan perolehan yang ditetapkan. Jenis dan tahap kawalan ke atas pembekal dan bahan yang diperolehi akan bergantung kepada kesan perolehan bahan tersebut ke atas produk atau produk akhir yang disampaikan kepada pelanggan.

 MANUAL KUALITI UNIT PENGURUSAN RISIKO	Mukasurat : 35/43
	MK.UPR.01

UPR akan menilai dan memilih pembekal berdasarkan keupayaan mereka membekalkan bahan yang memenuhi keperluan yang telah ditetapkan oleh UiTM. Kriteria untuk pemilihan serta penilaian prestasi pembekal akan ditentukan. Rekod hasil penilaian dan tindakan pembetulan yang berkaitan akan disenggarakan (rujuk 7.5).

8.4.2 Jenis dan Tahap Kawalan

UPR akan menentukan dan melaksanakan pemeriksaan ke atas bekalan yang diperoleh untuk memastikan ia memenuhi keperluan perolehan yang ditetapkan.

DOKUMEN RUJUKAN

- 1) PK.PBUiTM (O).08 Prosedur Pengurusan Perolehan

8.4.3 Maklumat untuk Pembekal Luar

Maklumat mengenai perolehan akan menjelaskan bahan yang hendak diperoleh dari pembekal luar termasuk perkara berikut di mana sesuai:

- a) Keperluan untuk proses-proses, produk dan perkhidmatan yang akan disediakan.
- b) Keperluan untuk meluluskan produk dan perkhidmatan; kaedah, proses dan peralatan; serta pelepasan produk dan perkhidmatan.
- c) Keperluan kelayakan staf yang terlibat.
- d) Interaksi pembekal luar dengan UiTM
- e) Kawalan dan pemantauan prestasi pembekal luar yang akan digunakan oleh UiTM.
- f) Pengesahan atau aktiviti validasi UiTM atau pelanggan, bercadang untuk melaksanakannya di premis pembekal luar.

UPR akan memastikan maklumat yang lengkap mengenai keperluan perolehan disediakan terlebih dahulu sebelum perolehan dibuat.

8.5 PENGELUARAN DAN PENYEDIAAN PERKHIDMATAN

8.5.1 Kawalan Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan

UPR akan merancang dan melaksanakan proses penyediaan perkhidmatan kepada pelanggan secara terkawal dengan memastikan, di mana berkaitan, perkara-perkara berikut:



- a) Terdapatnya maklumat yang menerangkan dengan jelas ciri-ciri perkhidmatan yang akan disediakan, atau aktiviti yang hendak dilaksanakan serta keputusan/hasil yang perlu dicapai.
- b) Ketersediaan dan penggunaan sumber pemantauan dan pengukuran yang bersesuaian.
- c) Pelaksanaan aktiviti pemantauan dan pengukuran pada peringkat yang sesuai bagi mengesahkan kriteria untuk mengawal proses atau output, dan kriteria penerimaan produk dan perkhidmatan, telah dipenuhi.
- d) Penggunaan infrastruktur yang sesuai dan persekitaran bagi operasi proses-proses.
- e) Pelantikan orang yang cekap, termasuk apa-apa kelayakan yang diperlukan.
- f) Pelaksanaan tindakan untuk mencegah kesilapan manusia.

DOKUMEN RUJUKAN:

	Pemegang
1) Garis Panduan Akademik (naskah terkini)	BHEA, Fakulti dan Kampus Cawangan
2) Buku Peraturan Akademik (naskah terkini)	BHEA, Fakulti dan Kampus Cawangan
3) Pekeliling Naib Canselor	Canseleri
4) Pekeliling Bendahari	Bendahari
5) Pekeliling Pendaftar	Pendaftar
6) SPK/MPK Fakulti, Bahagian dan Kampus Cawangan	Fakulti, Bahagian dan Kampus Cawangan
7) Pekeliling Pejabat Jaringan Industri, Komuniti dan Alumni	ICAN
8) Pekeliling Institut Pengurusan Penyelidikan dan Inovasi	RMC

8.5.2 Identifikasi dan Kemudahkesanan

UPR akan mengenal pasti status proses yang berkaitan dan keperluan-keperluan pemantauan dan penilaian.



DOKUMEN RUJUKAN

- | | | |
|----|----------------|---|
| 1) | PK.UiTM.(P).02 | Prosedur Kawalan Rekod |
| 2) | HR2U | Sistem Pengurusan Maklumat Sumber Manusia |
| 3) | e-RMS | Sistem Pengurusan Risiko Atas Talian |

8.5.3 Harta Hak Milik Pelanggan atau Pembekal Luar

UPR bertanggungjawab untuk menjaga harta hak milik pelanggan atau pembekal luar semasa ianya berada di bawah kawalan UPR. UPR hendaklah berupaya untuk mengenal pasti, memperaku, melindungi dan menjaga dengan baik bagi menjamin keselamatan harta hak milik pelanggan atau pembekal luar. Mana-mana hak milik kepunyaan pelanggan atau pembekal luar yang hilang, rosak atau didapati tidak sesuai untuk kegunaan yang dimaksudkan hendaklah diberi maklum kepada pelanggan atau pembekal luar dan rekod berkaitan disenggarakan.

8.5.4 Pemeliharaan - Pengendalian dan Penyimpanan Dokumen

UPR bertanggungjawab mewujudkan kaedah pengendalian dan penyimpanan dokumen bagi menjamin kualiti produk terkawal. Dokumen seperti garis panduan berkaitan, pekeliling dan dokumen-dokumen sokongan. Dokumen ini akan disimpan di tempat yang selamat.

UPR juga bertanggungjawab mewujudkan kaedah pengendalian dokumen untuk mengelakkan berlakunya kerosakan, kecurian atau penyalahgunaan.

DOKUMEN RUJUKAN

- | | | |
|----|----------------|--------------------------|
| 1) | PK.UiTM.(P).01 | Prosedur Kawalan Dokumen |
| 2) | PK.UiTM.(P).02 | Prosedur Kawalan Rekod |

8.5.6 Kawalan Perubahan

UPR menyemak dan mengawal perubahan untuk penzahiran perkhidmatan setakat yang perlu untuk memastikan pematuhan berterusan dengan keperluan. UiTM menyimpan maklumat yang didokumenkan bagi menggambarkan keputusan terhadap perubahan pegawai yang meluluskan perubahan dan sebarang tindakan yang perlu hasil daripada kajian.

 MANUAL KUALITI UNIT PENGURUSAN RISIKO	Mukasurat : 38/43
	MK.UPR.01

8.6 PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN PRODUK

UPR akan menyediakan prosedur untuk memantau dan mengukur ciri-ciri perkhidmatan untuk memastikan keperluan perkhidmatan telah dipenuhi.

8.7 KAWALAN PRODUK YANG TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI

UPR akan menyediakan prosedur untuk mengawal semua perkhidmatan yang ditawarkan.

Rekod-rekod mengenai keadaan ketidakpatuhan dan sebarang tindakan yang diambil selanjutnya termasuk juga kebenaran yang diperoleh bagi penggunaannya hendaklah disenggarakan (rujuk 7.5.3).

9.0 PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENAMBAHBAIKAN SISTEM PENGURUSAN

9.1 PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN

9.1.1 Umum

UPR menggunakan kaedah-kaedah yang sesuai untuk memantau dan di mana bersesuaian mengukur proses-proses sistem pengurusan kualiti. Kaedah yang digunakan itu hendaklah menunjukkan proses-proses berupaya untuk mencapai hasil yang dirancangan. Apabila hasil yang dirancang tidak tercapai tindakan pembetulan dan pencegahan yang bersesuaian akan diambil bagi memastikan produk memenuhi keperluan yang ditetapkan. Pemantauan semula akan dijalankan setelah tindakan pembetulan dan penambahbaikan telah dilaksanakan.

UPR merancang, mewujudkan dan melaksanakan proses pemantauan bagi pengukuran, analisis dan penambahbaikan Sistem Pengurusan Kualiti yang perlu untuk:

- a) Menunjukkan proses menepati keperluan yang ditetapkan;
- b) Memastikan kepatuhan sistem pengurusan kualiti; dan
- c) Membuat penambahbaikan berterusan secara berkesan ke atas sistem pengurusan kualiti.

Ini termasuk mengenal pasti kaedah-kaedah dan penggunaan teknik-teknik statistik yang sesuai bagi mengesan kekurangan yang terdapat dalam sistem kualiti dengan tujuan untuk membantu pengurusan UiTM melaksanakan penambahbaikan yang berterusan serta peningkatan dalam sistem pengurusan kualiti.



9.1.2 Kepuasan Hati Pelanggan

UPR akan menyediakan kaedah bagi mengukur dan memantau persepsi pelanggan terhadap prestasi perkhidmatan UPR. Pemantauan dan pengukuran kepuasan hati pelanggan akan dibuat berasaskan kaji selidik, aduan, maklum balas pelanggan, audit dalam dan kaji semula pengurusan.

DOKUMEN RUJUKAN

- 1) Aduan dan Maklumbalas Pelanggan

9.1.3 Analisis Data dan Penilaian

UPR mengenalpasti, mengumpul dan menganalisis data yang bersesuaian untuk menunjukkan kesesuaian dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti dan untuk menilai di mana penambahbaikan yang berterusan ke atas sistem pengurusan kualiti boleh dibuat.

Hasil analisis data hendaklah memberi maklumat mengenai:-

- a) Pematuhan produk dan perkhidmatan (rujuk 8.6);
- b) Tahap kepuasan hati pelanggan (rujuk 9.1.2);
- c) Pelaksanaan dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti;
- d) Samada perancangan telah dilakukan dengan berkesan;
- e) Keberkesanan tindakan yang diambil untuk menangani risiko dan peluang;
- f) Prestasi pembekal luar (rujuk 8.4);
- g) Keperluan bagi penambahbaikan kepada sistem pengurusan kualiti.

9.2 AUDIT DALAM

UPR akan melantik Auditor Dalaman untuk menjalankan audit dalam sekurang-kurangnya setahun sekali bagi memastikan sistem pengurusan kualiti memenuhi perkara-perkara berikut:-

- a) Mematuhi apa yang telah dirancang (rujuk 8.1) sepertimana dalam keperluan-keperluan sistem pengurusan kualiti UiTM dan keperluan-keperluan piawaian ISO 9001:2015.
- b) Sedang dilaksana dan disenggarakan secara berkesan.



Program audit dirancang dengan mengambil kira status dan kepentingan proses dan bidang yang akan diaudit selain daripada mengambil kira hasil audit yang lepas. Kriteria-kriteria audit, skop, kekerapan dan kaedah auditan akan ditentukan.

Pemilihan Auditor Dalaman dan auditan yang dijalankan hendaklah bebas dan objektif serta tidak dipengaruhi. Auditor Dalaman tidak akan mengaudit kerja sendiri.

Tanggungjawab dan keperluan-keperluan perancangan dan pengendalian audit, pelaporan hasil audit dan penyimpanan rekod-rekod (rujuk 7.5) telah ditentukan dan didokumen dalam prosedur audit dalam. UiTM kini menggunakan sistem maklumat yang dinamakan SePADU (Sistem e-Pelaporan Audit Dalam UiTM) untuk merekodkan hasil audit dan penyimpanan rekod-rekod berkaitan Audit Dalam.

Pengurusan yang bertanggungjawab ke atas bidang yang diaudit akan mengambil tindakan dengan segera bagi ketidakpatuhan yang ditemui dan punca ketidakpatuhan. Tindakan susulan termasuk membuat verifikasi ke atas tindakan yang telah diambil dan dilaporkan hasilnya kepada pihak pengurusan UiTM (rujuk 10.2).

DOKUMEN RUJUKAN

- 1) Laporan Audit Dalam

9.3 KAJI SEMULA PENGURUSAN

9.3.1 Umum

Pengurusan UPR mengkaji semula Sistem Pengurusan Kualiti UPR secara berkala menerusi Mesyuarat Majlis Pengurusan Risiko Strategik Universiti (MPRSU), atau lain-lain mesyuarat yang setara dan melibatkan pengurusan atasan UiTM untuk memastikan ianya sesuai, berkesan dan sejajar dengan hala tuju strategik organisasi.

 MANUAL KUALITI UNIT PENGURUSAN RISIKO	Mukasurat : 41/43
	MK.UPR.01

9.3.2 Input Kaji Semula Pengurusan

Kaji semula pengurusan ini akan meliputi:-

- a) Status tindakan dari kaji semula pengurusan yang terdahulu;
- b) Perubahan dalam isu-isu luaran dan dalaman yang berkaitan dengan sistem pengurusan kualiti;
- c) Maklumat mengenai prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti;
- d) Kepuasan Pelanggan dan maklumbalas dari pihak yang berminat dan berkaitan;
- e) Pencapaian Objektif Kualiti
- f) Prestasi proses dan keakuran produk dan perkhidmatan
- g) Ketidakpatuhan dan Tindakan Pembetulan
- h) Keputusan pemantauan dan pengukuran
- i) Laporan Penemuan Hasil Audit Dalam
- j) Prestasi Pembekal Luar
- k) Kecukupan sumber
- l) Keberkesanan tindakan yang diambil untuk menangani risiko dan peluang (rujuk 6.1)
- m) Peluang untuk penambahbaikan

9.3.3 Output Kaji Semula Pengurusan

Hasil Kaji Semula ini akan meliputi keputusan dan tindakan yang merangkumi perkara berikut :

- a) Peluang penambahbaikan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti UPR dan keberkesanan proses yang terlibat.
- b) Penambahbaikan produk atau perkhidmatan berkaitan dengan keperluan pelanggan.
- c) Keperluan sumber meliputi aspek perancangan sumber manusia dan pembangunan fizikal.

Semua dokumen Kaji Semula Pengurusan akan direkodkan, disimpan dan disenggarakan oleh pejabat Pentadbiran UPR untuk memudahkan rujukan.



**MANUAL KUALITI
UNIT PENGURUSAN RISIKO**

Mukasurat : 42/43

MK.UPR.01

DOKUMEN RUJUKAN

- 1) Polisi dan Panduan Pengurusan Risiko
- 2) MKSP
- 3) Aduan dan Maklumbalas Pelanggan
- 4) Laporan Penemuan Hasil Audit Dalam
- 5) Laporan Ketidakpatuhan dan Tindakan Pembetulan
- 6) Laporan Pencapaian Objektif Kualiti
- 7) Laporan Tindakan Pencegahan / Daftar Risiko



10.0 PENAMBAHBAIKAN

10.1 UMUM

UPR menentukan dan memilih peluang untuk penambahbaikan dan melaksanakan apa-apa tindakan yang perlu bagi memenuhi keperluan pelanggan dan meningkatkan kepuasan hati pelanggan yang meliputi:

- a. Memperbaiki produk dan perkhidmatan supaya memenuhi keperluan dan juga bagi menentukan keperluan dan jangkaan masa depan;
- b. Membetulkan, mencegah atau mengurangkan kesan yang tidak diingini
- c. Meningkatkan prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti

10.2 KETIDAKPATUHAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN

Apabila ketidakpatuhan berlaku, termasuk apa-apa yang timbul daripada aduan, UPR akan menentukan tindakan bagi menghapuskan punca-punca ketidakpatuhan yang dijangkakan bagi menghalang ianya daripada berlaku. Tindakan pencegahan akan bersesuaian dan meliputi kesan masalah-masalah yang akan dijangkakan. Prosedur tindakan pencegahan diwujudkan dan meliputi perkara-perkara berikut:

- a) Mengambil tindakan terhadap ketidakpatuhan dengan mengambil tindakan untuk mengawal dan membetulkannya, juga berurusan dengan akibatnya;
- b) Menilai keperluan untuk mengambil tindakan terhadap punca-punca ketidakpatuhan supaya ianya tidak berulang serta di buat pemantauan;
- c) Menentukan dan melaksanakan tindakan yang diperlukan;
- d) Mengkaji semula keberkesanan tindakan yang diambil;
- e) Mengemaskini risiko dan peluang yang dikenalpasti semasa perancangan
- f) Membuat perubahan kepada sistem pengurusan kualiti sekiranya perlu.

Maklumat yang didokumenkan sebagai bukti untuk menunjukkan (rujuk 7.5)

- a) Sifat ketidakakuran dan tindakan yang diambil
- b) Hasil dari tindakan pembetulan yang dilaksanakan.

Prosedur tindakan pembetulan akan mengambil tindakan untuk menghapuskan punca-punca ketidakpatuhan supaya ianya tidak berulang lagi. Tindakan pembetulan hendaklah bersesuaian dengan kesan ketidakpatuhan yang berlaku.



10.3 PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN

UPR akan terus secara berkesan membuat penambahbaikan yang menyeluruh ke atas sistem pengurusan kualiti melalui penggunaan dasar kualiti, objektif kualiti, hasil audit, analisis data, tindakan pembetulan dan pencegahan dan kajian semula pengurusan dan atau mana-mana inisiatif yang berkaitan.

DOKUMEN RUJUKAN

- 1) Prosedur Audit Dalam
- 2) Polisi dan Panduan Pengurusan Risiko
- 3) Prosedur Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan

- Dokumen Tamat -