



KEPUTUSAN MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI UPM KALI KE-34 (KHAS) SECARA EDARAN

Tarikh Edaran : 14 Jun 2017

Senarai Maklum Balas Edaran : Sepertimana di **Lampiran A**

34.1 Pendahuluan

Ahli Mesyuarat dimaklumkan:

- (a) Tujuan kertas cadangan pindaan dokumen dikemukakan adalah untuk mendapat pertimbangan dan kelulusan Ahli Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti Universiti Putra Malaysia (JKKUALITI UPM) secara edaran bertarikh 14 Jun 2017 bagi **cadangan pindaan dokumen Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) bagi Skop Pengurusan** yang melibatkan dokumen berikut:
- i) **Manual Kualiti (UPM/PGR/MK);**
 - ii) **Prosedur Kawalan Dokumen dan Rekod ISO (UPM/PGR/P001);**
 - iii) **Prosedur Kawalan Ketakakuran, Tindakan Pembetulan, Tindakan Pencegahan dan Peluang Penambahbaikan (UPM/PGR/P003);**
 - iv) **Prosedur Audit Dalaman ISO (UPM/PGR/P004);**
 - v) **Prosedur Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (UPM/PGR/P008);**
 - vi) **Borang Tindakan Pencegahan (PGR/BR06/LTC); dan**
 - vii) **Senarai Utama Status Tindakan Pencegahan (PGR/SU06/SU-LTC).**
- (b) Pindaan mengambilkira perubahan berdasarkan keperluan Standard Baharu MS ISO 9001:2015 dan juga pelaksanaan terkini dalam aktiviti/proses kerja bagi skop ini. Memandangkan tindakan perlu diambil dengan segera, maka dikemukakan kertas edaran mengenai perkara tersebut untuk dipertimbangkan oleh JKKualiti UPM secara edaran.

34.2 Cadangan Pindaan Dokumen

Ahli Mesyuarat:

- (a) dimaklumkan bahawa Pusat Jaminan Kualiti (CQA) selaku Peneraju Proses telah melaksanakan semakan dokumentasi bagi skop Pengurusan Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) berdasarkan kepada keperluan yang dinyatakan dalam Standard MS ISO 9001:2015.
- (b) dimaklumkan perincian huraian pindaan dokumen Skop Pengurusan bagi Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) adalah sepertimana di **Lampiran B**.
- (c) bersetuju sebulat suara berdasarkan surat maklum balas Slip Pengesahan Kelulusan Pindaan dan menerima syor sepertimana berikut:
 - (i) meluluskan cadangan pindaan dokumen yang terlibat sebagaimana huraian pindaan yang dilampirkan; dan
 - (ii) bersetuju tarikh kuatkuasa dokumen adalah pada **20 Jun 2017**.

Lampiran A

SENARAI MAKLUM BALAS PERSETUJUAN (EDARAN)

Bil	Nama	Pusat Tanggungjawab	Keputusan	
			Bersetuju	Tidak Bersetuju
TIMBALAN WAKIL PENGURUSAN EMS (TWP EMS)				
1.	Prof. Madya Dr. Mohamad Amran bin	Ketua, Jabatan Kejuruteraan Kimia dan Alam Mohd. Salleh Sekitar, Fakulti Kejuruteraan	✓	
TIMBALAN WAKIL PENGURUSAN ISMS (TWP ISMS)				
2.	Encik Mohd. Faizal bin Daud	Timbalan Pengarah (Perkhidmatan ICT), Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi	✓	
SEMUA TIMBALAN WAKIL PENGURUSAN PENERAJU PROSES (TWP PP)				
3.	Encik Mohd. Nazri bin Md. Yasin	Pejabat Naib Canselor	✓	
4.	Tuan Haji Rosdi bin Wah	Pejabat TNC (Akademik dan Antarabangsa) (Peneraju QMS dan ISMS)	✓	
5.	Encik Shahrman bin Hashim	Pejabat TNC (Penyelidikan dan Inovasi) Timbalan Wakil Pengurusan	✓	
6.	Timbalan Wakil Pengurusan	Pejabat TNC (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni) (Peneraju QMS, EMS dan ISMS)	✓	
7.	Puan Nor Adida binti Ab. Khalid	Pejabat Pendaftar	✓	
8.	Encik Amiruddin bin Abdul Aziz	Sekolah Pengajian Siswazah	✓	
9.	Encik Suhaifi bin Sulaiman	Pusat Asasi Sains Pertanian	✓	
10.	Puan Siti Rozana binti Supian	Pejabat TNC (Jaringan Industri dan Masyarakat)	✓	
11.	Puan Hajah Izariahwati Mohd Isa	Pejabat Bursar (Peneraju QMS, EMS dan ISMS)	✓	
12.	Encik Muzaffar Shah bin Kassim	Perpustakaan Sultan Abdul Samad (Peneraju QMS dan ISMS)	✓	
13.	Encik Ahmad Nizam bin Abdullah	Pusat Pembangunan Akademik	✓	
14.	Encik Rosmi bin Othman	Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi (Peneraju QMS dan ISMS)	✓	
15.	Tuan Haji Mohd. Nizan bin Jaafar	Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset (Peneraju QMS dan EMS)	✓	
16.	Encik Mohd. Zamanu Al-Mohtadi Ekhwan	Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset	✓	

Bil	Nama	Pusat Tanggungjawab	Keputusan	
			Bersetuju	Tidak Setuju
17.	Encik Mohd. Khairul bin Zainal Abidin	Pusat Kebudayaan dan Kesenian SSAAS	✓	
18.	Encik Roslan bin Parjo	Pusat Kesihatan Universiti (Peneraju QMS dan ISMS)	✓	
19.	Encik Wan Mohd. Radzi bin Wan Ismail	Pusat Islam Universiti	✓	
20.	Dr. Haji Latif bin Anwar	Bahagian Keselamatan (Peneraju QMS dan ISMS)	✓	
21.	Encik Mohd. Junaidi bin Haji Yasin	Kolej Tun Dr. Ismail (Peneraju QMS dan ISMS)	✓	
22.	Encik Ludinata bin Misnun	Fakulti Perubatan Veterinar	✓	
23.	Tuan Haji Abdul Ghaffar bin Othman	Taman Pertanian Universiti (Peneraju QMS dan EMS)	✓	
24.	Encik Abd. Razak bin Ahmad	Penerbit	✓	
25.	Encik Muhammad Adil bin Ahmad Tajuddin	Pejabat Penasihat Undang-Undang (Peneraju QMS, EMS dan ISMS)	✓	
SEMUA TIMBALAN WAKIL PENGURUSAN PTJ (TWP PTJ)				
26.	Puan Noorizajune binti Abu Bakar	Fakulti Pertanian	✓	
27.	Encik Mohd. Sopian bin Mohd. Zin	Fakulti Perhutanan	✓	
28.	Encik Mustaffa bin Haji Dollah	Fakulti Ekonomi dan Pengurusan	✓	
29.	Puan Noraihan binti Noordin	Fakulti Kejuruteraan	✓	
30.	Encik Mohd. Pauzi bin Abdul Karim	Fakulti Pengajian Pendidikan	✓	
31.	Puan Fairuz Bawaze'er binti Muchtar	Fakulti Sains	✓	
32.	Puan Zainaf binti Udin	Fakulti Sains dan Teknologi Makanan	✓	
33.	Encik Nasrudin bin Yahya	Fakulti Ekologi Manusia	✓	
34.	Encik Mohd. Nazri bin Noh	Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi	✓	
35.	Tuan Haji Ab. Malek bin Simon	Fakulti Rekabentuk dan Senibina	✓	
36.	Tuan Haji Mohd. Aris Fadzilah bin Abdullah	Fakulti Perubatan dan Sains Kesihatan	✓	
37.	Encik Mohammad Azlan bin Ali Basah	Fakulti Sains Komputer dan Teknologi Maklumat	✓	
38.	Tuan Haji Amran bin Zakaria	Fakulti Bioteknologi dan Sains Biomolekul	✓	
39.	Encik Mhd. Hussin bin Abdul Rahim	Fakulti Pengajian Alam Sekitar	✓	

Bil	Nama	Pusat Tanggungjawab	Keputusan	
			Bersetuju	Tidak Bersetuju
40.	Encik Sudirman bin Asmadi	Fakulti Sains Pertanian dan Makanan, UPMKB	✓	
41.	Cik Salmee Suhana binti Hashim	Pusat Pemajuan Kompetensi Bahasa	✓	
42.	Puan Saliza binti Mustafa	Pusat Antarabangsa	✓	
43.	Tuan Haji Jamsari bin Tamsir	Institut Biosains	✓	
44.	Encik Din bin Ayup	Institut Teknologi Maju	✓	
45.	Encik Mohd Nadzri bin Mohd Nor	Institut Penyelidikan Penuaan Malaysia	✓	
46.	Puan Wan Rohani binti Wan Mohamed	Institut Penyelidikan Matematik	✓	
47.	Puan Wan Nahariah binti Wan Tahir	Institut Penyelidikan Produk Halal	✓	
48.	Puan Nor Baizura binti Zamri	Institut Kajian Dasar Pertanian dan Makanan	✓	
49.	Cik Aidawati binti Ramali	Institut Perhutanan Tropika dan Produk Hutan	✓	
50.	Encik Zamre bin Yaacob	Institut Pengajian Sains Sosial	✓	
51.	Puan Sarah Salwah binti Adnan	Institut Pertanian Tropika dan Sekuriti Makanan	✓	
PEGAWAI KAWALAN DOKUMEN (PKD)				
52.	Puan Shamriza binti Shari	Pusat Jaminan Kualiti	✓	
PENYELARAS AUDIT (PAD)				
53.	Puan Rozi binti Tamin	Pusat Jaminan Kualiti	✓	
PENYELARAS LATIHAN STAF (PLS)				
54.	Cik Noor Azizah binti Tamsi	Pejabat Pendaftar (Peneraju QMS, EMS dan ISMS)	✓	
PENYELARAS KEPUASAN PELANGGAN UNIVERSITI (PKPU)				
55.	Encik Fahmi Azar bin Mistar	Pejabat Strategi Korporat dan Komunikasi (Peneraju QMS, EMS dan ISMS)	✓	
PEGAWAI REKOD JABATAN UNIVERSITI (PRJU)				
56.	Encik Muhazam bin Mansor	Pejabat Pendaftar	✓	
PENERAJU EMS				
57.	Dr. Mohd. Rafee bin Baharudin	Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	✓	
58.	Puan Rus Azizi binti Ismail	Pejabat Bursar	✓	

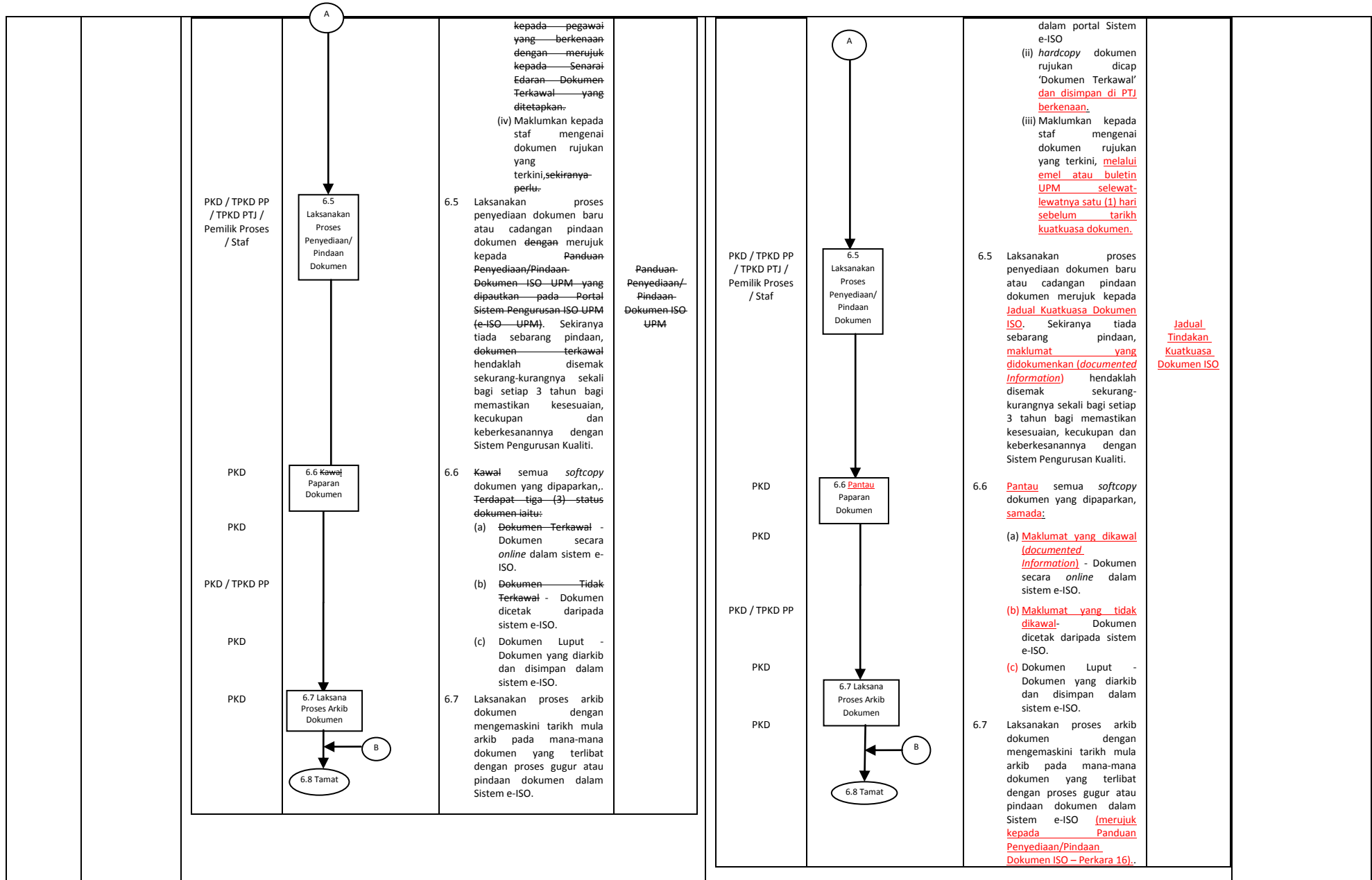
HURAIAN PINDAAN DOKUMEN ISO UPM

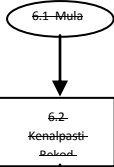
No. CPD	Pemilik Proses	Huraian Pindaan Dokumen *		Tambahan (T) / Pemetongan (P)
		Asal	Pindaan	
PGR (QMS): 3/2017	CQA	Nama Dokumen: Manual Kualiti Kod Dokumen: UPM/PGR/MK <u>No. Isu: 03, No. Semakan: 01, Tarikh Kuatkuasa: 18/07/2016</u>	Nama Dokumen: Manual Kualiti Kod Dokumen: UPM/PGR/MK <u>No. Isu: 03, No. Semakan: 02, Tarikh Kuatkuasa: 20/06/2017</u>	
		Manual menggunakan Quality Management Systems – Requirements- MS ISO 9001:2008	Pindaan menyeluruh mengambil kira penggunaan standard Quality Management Systems – Requirements- <u>MS ISO 9001:2015</u>	P&T
PGR (QMS): 4/2017	CQA	Nama Dokumen: Prosedur Kawalan Dokumen dan Rekod ISO Kod Dokumen: UPM/PGR/P001 <u>No. Isu: 02, No. Semakan: 06, Tarikh Kuatkuasa: 24/3/2017</u>	Nama Dokumen: Prosedur <u>Pengurusan</u> Dokumen ISO Kod Dokumen: UPM/PGR/P001 <u>No. Isu: 02, No. Semakan: 07, Tarikh Kuatkuasa: 20/06/2017</u>	P&T
		1.0 TUJUAN Prosedur ini menerangkan tatacara kawalan Dokumen dan Rekod Sistem Pengurusan ISO di Universiti Putra Malaysia.	1.0 TUJUAN Prosedur ini <u>disediakan bagi tujuan</u> menerangkan tatacara <u>pengurusan</u> Dokumen Sistem Pengurusan ISO di Universiti Putra Malaysia.	P&T
		2.0 SKOP Prosedur ini Skop-prosedur ini adalah: 2.1 Kawalan dokumen merangkumi penghasilan, kelulusan, kawalan edaran, penyelenggaraan, dan pelupusan semua dokumen dalam Sistem Pengurusan ISO seperti Manual ISO, prosedur dan dokumen sokongan termasuk dokumen rujukan dalaman dan luaran 2.2 Kawalan rekod merangkumi aktiviti pengawalan rekod dalam bentuk bercetak dan elektronik.	2.0 SKOP Prosedur ini: merangkumi penghasilan, kelulusan, penyelenggaraan, dan pelupusan semua dokumen dalam Sistem Pengurusan ISO seperti Manual ISO, prosedur dan dokumen sokongan termasuk dokumen rujukan dalaman dan luaran <u>bagi memastikan penggunaan dokumen terkini.</u> -	P&T

		3.0 TANGGUNGJAWAB WP dan sesiapa yang terlibat adalah bertanggungjawab memastikan prosedur ini dilaksanakan. (c) Pelajar/orang awam hanya boleh mengakses dokumen tertentu sahaja yang ditetapkan oleh PKD/TPKD PP. PRJ, TPRJ atau sesiapa yang berkaitan bertanggungjawab mengawal dan menyelenggara semua rekod yang dinyatakan dalam setiap prosedur ISO UPM.	3.0 TANGGUNGJAWAB WP dan sesiapa yang terlibat adalah bertanggungjawab memastikan prosedur ini dilaksanakan. (c) Pelajar/orang awam hanya boleh mengakses dokumen tertentu sahaja yang ditetapkan oleh PKD/TPKD PP. -	P																																		
		4.0 DOKUMEN RUJUKAN <table><tr><th>Kod Dokumen</th><th>Tajuk Dokumen</th></tr><tr><td>UPM/PGR/MK</td><td>Manual Kualiti Universiti Putra Malaysia</td></tr><tr><td>UPM/ISO/EMS/MK</td><td>Manual Sistem Pengurusan Alam Sekitar</td></tr><tr><td>UPM/ISMS/PGR/MP</td><td>Manual Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat</td></tr><tr><td>MS ISO 9001:2008</td><td><i>Quality Management Systems – Requirements</i></td></tr><tr><td>MS ISO 14001:2004</td><td><i>Environmental Management Systems – Requirements</i></td></tr><tr><td>ISO/IEC 27001:2013</td><td><i>Information Security Management Systems – Requirements</i></td></tr><tr><td>Terkini</td><td>Panduan Proses Penyediaan/Pindaan Dokumen ISO UPM</td></tr><tr><td>-</td><td>Panduan Pengurusan Rekod Universiti</td></tr></table>	Kod Dokumen	Tajuk Dokumen	UPM/PGR/MK	Manual Kualiti Universiti Putra Malaysia	UPM/ISO/EMS/MK	Manual Sistem Pengurusan Alam Sekitar	UPM/ISMS/PGR/MP	Manual Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat	MS ISO 9001:2008	<i>Quality Management Systems – Requirements</i>	MS ISO 14001:2004	<i>Environmental Management Systems – Requirements</i>	ISO/IEC 27001:2013	<i>Information Security Management Systems – Requirements</i>	Terkini	Panduan Proses Penyediaan/Pindaan Dokumen ISO UPM	-	Panduan Pengurusan Rekod Universiti	4.0 DOKUMEN RUJUKAN <table><tr><th>Kod Dokumen</th><th>Tajuk Dokumen</th></tr><tr><td>UPM/PGR/MK</td><td>Manual Kualiti Universiti Putra Malaysia</td></tr><tr><td>UPM/ISO/EMS/MK</td><td>Manual Sistem Pengurusan Alam Sekitar</td></tr><tr><td>UPM/ISMS/PGR/MP</td><td>Manual Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat</td></tr><tr><td>MS ISO 9001:2015</td><td><i>Quality Management Systems – Requirements</i></td></tr><tr><td>MS ISO 14001:2004</td><td><i>Environmental Management Systems – Requirements</i></td></tr><tr><td>ISO/IEC 27001:2013</td><td><i>Information Security Management Systems – Requirements</i></td></tr><tr><td>Terkini</td><td>Panduan Proses Penyediaan/Pindaan Dokumen ISO UPM</td></tr></table>	Kod Dokumen	Tajuk Dokumen	UPM/PGR/MK	Manual Kualiti Universiti Putra Malaysia	UPM/ISO/EMS/MK	Manual Sistem Pengurusan Alam Sekitar	UPM/ISMS/PGR/MP	Manual Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat	MS ISO 9001:2015	<i>Quality Management Systems – Requirements</i>	MS ISO 14001:2004	<i>Environmental Management Systems – Requirements</i>	ISO/IEC 27001:2013	<i>Information Security Management Systems – Requirements</i>	Terkini	Panduan Proses Penyediaan/Pindaan Dokumen ISO UPM	P&T
Kod Dokumen	Tajuk Dokumen																																					
UPM/PGR/MK	Manual Kualiti Universiti Putra Malaysia																																					
UPM/ISO/EMS/MK	Manual Sistem Pengurusan Alam Sekitar																																					
UPM/ISMS/PGR/MP	Manual Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat																																					
MS ISO 9001:2008	<i>Quality Management Systems – Requirements</i>																																					
MS ISO 14001:2004	<i>Environmental Management Systems – Requirements</i>																																					
ISO/IEC 27001:2013	<i>Information Security Management Systems – Requirements</i>																																					
Terkini	Panduan Proses Penyediaan/Pindaan Dokumen ISO UPM																																					
-	Panduan Pengurusan Rekod Universiti																																					
Kod Dokumen	Tajuk Dokumen																																					
UPM/PGR/MK	Manual Kualiti Universiti Putra Malaysia																																					
UPM/ISO/EMS/MK	Manual Sistem Pengurusan Alam Sekitar																																					
UPM/ISMS/PGR/MP	Manual Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat																																					
MS ISO 9001:2015	<i>Quality Management Systems – Requirements</i>																																					
MS ISO 14001:2004	<i>Environmental Management Systems – Requirements</i>																																					
ISO/IEC 27001:2013	<i>Information Security Management Systems – Requirements</i>																																					
Terkini	Panduan Proses Penyediaan/Pindaan Dokumen ISO UPM																																					
		5.0 TERMINOLOGI DAN SINGKATAN Dokumen : Merujuk kepada Manual ISO, Prosedur, Arahan Kerja, Garis Panduan, Borang, Log, Senarai Semak, Senarai Utama, Senarai Edaran, Arahan Tetap, dan Dokumen Rujukan. Dokumen Terkawal : Manual ISO, Prosedur, Arahan Kerja dan Garis Panduan yang terpapar secara <i>online</i> dalam sistem Pengurusan ISO (e-ISO) di mana kawalannya dibuat secara elektronik. Pengesahan dokumen dalam Sistem e-ISO secara tandatangan tidak diperlukan.	5.0 TERMINOLOGI DAN SINGKATAN CQA : Centre for Quality Assurance/Pusat Jaminan Kualiti Dokumen : Merujuk kepada Manual ISO, Prosedur, Arahan Kerja, Garis Panduan, Borang, Log, Senarai Semak, Senarai Utama, Senarai Edaran, Arahan Tetap, dan Dokumen Rujukan. e-ISO : Sistem Pengurusan ISO UPM. ISO : International Organization for Standardization	P&T																																		

		Dokumen Tidak Terkawal : Salinan Keras Manual ISO, Prosedur, Arahan Kerja dan Garis Panduan yang dicetak daripada Sistem e-ISO. e-ISO : Sistem Pengurusan ISO UPM. Manual ISO : Merangkumi Manual Kualiti Universiti Putra Malaysia, Manual Sistem Pengurusan Alam Sekitar, dan Manual Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat. Rekod : Merupakan dokumen, hasil daripada sesuatu aktiviti dalam Prosedur yang dilaksanakan oleh pegawai yang bertanggungjawab menghasilkan, kebanyakan tercatat bahagian rekod setiap prosedur. Sistem Pengurusan ISO : Merangkumi Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) ISO 9001, Sistem Pengurusan Alam Sekitar (EMS) ISO 14001, dan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) ISO/IEC 27001. Staf : Staf Universiti Putra Malaysia ISO : International Organization for Standardization JKJK : Jawatankuasa Jaminan Kualiti UPM PKD : Pegawai Kawalan Dokumen PRJ : Pegawai Rekod Jabatan TPRJ : Timbalan Pegawai Rekod Jabatan PTRJ : Pembantu Tadbir Rekod Jabatan PT (P/O) : Pembantu Tadbir (Perkeranian /Operasi) PTJ : Pusat Tanggungjawab TWP : Timbalan Wakil Pengurusan TPKD PP : Timbalan Pegawai Kawalan Dokumen Peneraju Proses WP : Wakil Pengurusan	JKJK : Jawatankuasa Jaminan Kualiti UPM Manual ISO : Merangkumi Manual Kualiti Universiti Putra Malaysia, Manual Sistem Pengurusan Alam Sekitar, dan Manual Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat. <u>Maklumat yang Dikawal</u> : Manual ISO, Prosedur, Arahan Kerja dan Garis Panduan yang terpapar secara <i>online</i> dalam sistem Pengurusan ISO (e-ISO) di mana kawalannya dibuat secara elektronik. Pengesahan dokumen dalam Sistem e-ISO secara tandatangan tidak diperlukan. <u>Maklumat yang Tidak Dikawal</u> : Salinan Keras Manual ISO, Prosedur, Arahan Kerja dan Garis Panduan yang dicetak daripada Sistem e-ISO. Sistem Pengurusan ISO : Merangkumi Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) ISO 9001, Sistem Pengurusan Alam Sekitar (EMS) ISO 14001, dan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) ISO/IEC 27001. Staf : Staf Universiti Putra Malaysia <u>Panduan Penyediaan/Pindaan Dokumen ISO</u> : <u>Merupakan satu dokumen panduan yang memperincikan mengenai tatacara penyediaan/pindaan dokumen ISO yang boleh dirujuk di Portal e-ISO UPM.</u> PKD : Pegawai Kawalan Dokumen PT (P/O) : Pembantu Tadbir (Perkeranian /Operasi) PTJ : Pusat Tanggungjawab TWP : Timbalan Wakil Pengurusan TPKD PP : Timbalan Pegawai Kawalan Dokumen Peneraju Proses WP : Wakil Pengurusan	
--	--	--	--	--

6.0 PROSES TERPERINCI				P&T
A. Kawalan Dokumen				
Tanggungjawab	Carta alir	Perincian	Rekod/ Dokumen Rujukan	
WP/ TWP PP / PKD / TPKD PP	<pre>graph TD M1([6.1 Mula]) --> B1[6.2 Kenal pasti Kategori Dokumen] B1 --> D1{6.3 Dokumen Dalam?} D1 -- Ya --> A1((A)) D1 -- Tidak --> B2[6.4 Kawal Penggunaan Dokumen Luaran] B2 --> B1</pre>	6.2 Kenal pasti kategori dan bentuk dokumen. Terdapat dua (2) kategori dokumen iaitu: (a) Dokumen dalaman seperti manual iso, prosedur, arahan kerja, garis panduan, borang, log, dokumen rujukan dalaman dan lain-lain dokumen yang berkaitan. (b) Dokumen luaran seperti pekeliling kerajaan, piawai (standard), akta dan sebagainya. 6.3 Dokumen Dalaman (a) Jika ya, ikut langkah 6.5. (b) Jika tidak, ikut langkah 6.4. 6.4 Kawal Penggunaan Dokumen Luaran, iaitu: (a) Kenal pasti dokumen luaran yang perlu dirujuk dalam Sistem Pengurusan ISO. (b) Luluskan pemakaian semua dokumen luaran yang perlu dirujuk. (c) Maklum senarai dokumen rujukan luar kepada PKD (i) dan kemukakan <i>softcopy</i> dokumen (jika ada) untuk dimuatnaik dalam portal Sistem e-ISO (ii) Pastikan <i>hardcopy</i> dokumen rujukan dicap 'Dokumen Terkawal'. (iii) Jika perlu edaran, edarkan dokumen rujukan luar yang dikenalpasti.		
PYB				
WP / TWP PP				
PKD / TPKD PP				
PKD / TPKD PP				
PKD / TPKD PP / TPKD PTJ				
6.0 PROSES TERPERINCI				
Tanggungjawab	Carta alir	Perincian	Rekod/ Dokumen Rujukan	
WP/ TWP PP / PKD / TPKD PP	<pre>graph TD M2([6.1 Mula]) --> B3[6.2 Kenal pasti Kategori Dokumen] B3 --> D2{6.3 Dokumen Dalam?} D2 -- Ya --> A2((A)) D2 -- Tidak --> B4[6.4 Kenalpasti Penggunaan Dokumen Luaran] B4 --> B3</pre>	6.2 Kenal pasti kategori dan <u>hierarki</u> dokumen. Terdapat dua (2) kategori dokumen iaitu: (a) Dokumen dalaman seperti manual iso, prosedur, arahan kerja, garis panduan, borang, log, dokumen rujukan dalaman dan lain-lain dokumen yang berkaitan. (b) Dokumen luaran seperti pekeliling kerajaan, piawai (standard), akta dan sebagainya. 6.3 Dokumen Dalaman (a) Jika ya, ikut langkah 6.5. (b) Jika tidak, ikut langkah 6.4. 6.4 <u>Kenalpasti</u> Penggunaan Dokumen Luaran, iaitu: (a) Kenal pasti dokumen luaran yang perlu dirujuk dalam Sistem Pengurusan ISO. (b) Luluskan pemakaian semua dokumen luaran yang perlu <u>dirujuk dalam tempoh 14 hari bekerja setelah dokumen dikenalpasti (merujuk kepada Panduan Penyediaan/Pindaan Dokumen ISO – Perkara 9).</u> (c) Maklumkan <u>senarai pemakaian</u> dokumen rujukan luar kepada PKD <u>dalam tempoh 5 hari bekerja sebelum tarikh kuatkuasa dokumen yang melibatkan perubahan senarai dokumen rujukan luaran:</u> (i) kemukakan <i>softcopy</i> dokumen (jika ada) untuk dimuatnaik		
PYB				
WP / TWP PP				
PKD / TPKD PP				
PKD / TPKD PP				
PKD / TPKD PP / TPKD PTJ				



B. Kawalan Rekod				-	P
Tanggungjawab	Carta alir	Perincian	Rekod/ Dokumen- Rujukan		
PYB/ Ketua PTJ	 <pre> graph TD A([6.1 Mula]) --> B[6.2 Kenalpasti Rekod] </pre>	6.2 Kenalpasti rekod samada rekod bercetak atau elektronik.			
PYB/ PRJ	 <pre> graph TD A[6.2 Kenalpasti Rekod] --> B[6.3 Daftar Rekod dalam Dokumen ISO] </pre>	6.3 Daftar rekod dalam dokumen ISO seperti yang tercatat di bawah ruangan Rekod pada setiap prosedur iaitu: (i) Bil: Ini adalah senarai bilangan yang menunjukkan bilangan fail rekod. (ii) Kod Fail: Mengkod fail rekod supaya mudah dikenalpasti melalui kod tertentu. (iii) Tajuk Fail: Nama fail yang menggambarkan aktiviti secara umum. (iv) Senarai Rekod: Rekod yang diperlukan/terdapat dalam setiap fail yang dikenalpasti dalam ruangan Rekod setiap prosedur. (v) Tanggungjawab Mengumpul dan Memfail: Merujuk kepada individu yang bertanggungjawab mengumpul serta memfail/menyimpan rekod dan memastikan rekod boleh dibaca. (vi) Tanggungjawab Menyelenggara: Merujuk kepada individu yang bertanggungjawab menyelenggara fail rekod. Tugas meliputi aktiviti mengakses dan menyelenggara rekod. (vii) Tempat Simpanan: Menerangkan tempat atau lokasi simpanan fail rekod bagi memudahkan rekod dirujuk. (viii) Tempoh Simpanan: Merujuk kepada tempoh minimum simpanan setiap rekod. Setelah tamat tempoh simpanan, rekod dilupuskan setelah mendapat kelulusan daripada orang yang berkuasa melupuskan. (ix) Kuasa Melupus: Merujuk individu yang bertanggungjawab menentukan sama ada rekod boleh dilupuskan mengikut kaedah pelupusan yang dikenalpasti.			

		PT (P/O)/ PYB <pre> graph TD A[6.4 Laksanakan Pengurusan Rekod di PTJ] --> B(6.5 Tamat) </pre>	6.4 Laksanakan Pengurusan Rekod di PTJ dengan merujuk kepada Panduan Pengurusan Rekod Universiti yang dipautkan pada Portal Sistem Pengurusan ISO UPM (e-ISO UPM).	Panduan Pengurusan Rekod Universiti													
		7.0 REKOD A. KAWALAN DOKUMEN <table> <tr> <th>Bil</th><th>Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod</th><th>Tanggungjawab Mengumpul dan Memfail</th><th>Tanggung jawab Menyelen ggara</th><th>Tempat dan Tempoh Simpanan</th><th>Kuasa Melupus</th></tr> <tr> <td>1.</td><td> UPM /CQA/100-14/5/1 Kawalan Dokumen (Induk) - Senarai Utama Dokumen Terkawal (Rujuk e-ISO) - Senarai Utama Dokumen Rujukan- (Rujuk e-ISO) - Senarai Edaran Dokumen Terkawal Borang Cadangan Pindaan/Tambahan Dokumen (PGR/BR01/CPD) bagi skop Pengurusan yang telah dilengkapkan - Rekod permohonan dokumen - Borang Pengesahan Kelulusan Dokumen Terkawal (PGR/BR01/LULUS-DOK) yang telah dilengkapkan - Petikan Minit Mesyuarat yang berkaitan bagi kelulusan dokumen skop Pengurusan </td><td>PT (P/O)</td><td>PKD</td><td> BDR CQA 5 Tahun </td><td>Pengarah</td></tr> </table>			Bil	Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod	Tanggungjawab Mengumpul dan Memfail	Tanggung jawab Menyelen ggara	Tempat dan Tempoh Simpanan	Kuasa Melupus	1.	UPM /CQA/100-14/5/1 Kawalan Dokumen (Induk) - Senarai Utama Dokumen Terkawal (Rujuk e-ISO) - Senarai Utama Dokumen Rujukan- (Rujuk e-ISO) - Senarai Edaran Dokumen Terkawal Borang Cadangan Pindaan/Tambahan Dokumen (PGR/BR01/CPD) bagi skop Pengurusan yang telah dilengkapkan - Rekod permohonan dokumen - Borang Pengesahan Kelulusan Dokumen Terkawal (PGR/BR01/LULUS-DOK) yang telah dilengkapkan - Petikan Minit Mesyuarat yang berkaitan bagi kelulusan dokumen skop Pengurusan	PT (P/O)	PKD	BDR CQA 5 Tahun	Pengarah	
Bil	Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod	Tanggungjawab Mengumpul dan Memfail	Tanggung jawab Menyelen ggara	Tempat dan Tempoh Simpanan	Kuasa Melupus												
1.	UPM /CQA/100-14/5/1 Kawalan Dokumen (Induk) - Senarai Utama Dokumen Terkawal (Rujuk e-ISO) - Senarai Utama Dokumen Rujukan- (Rujuk e-ISO) - Senarai Edaran Dokumen Terkawal Borang Cadangan Pindaan/Tambahan Dokumen (PGR/BR01/CPD) bagi skop Pengurusan yang telah dilengkapkan - Rekod permohonan dokumen - Borang Pengesahan Kelulusan Dokumen Terkawal (PGR/BR01/LULUS-DOK) yang telah dilengkapkan - Petikan Minit Mesyuarat yang berkaitan bagi kelulusan dokumen skop Pengurusan	PT (P/O)	PKD	BDR CQA 5 Tahun	Pengarah												
		8.0 REKOD <table> <tr> <th>Bil</th><th>Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod</th><th>Tanggungjawab Mengumpul dan Memfail</th><th>Tanggung jawab Menyelen ggara</th><th>Tempat dan Tempoh Simpanan</th><th>Kuasa Melupus</th></tr> <tr> <td>1.</td><td> UPM /CQA/100-14/5/1 Pengurusan Dokumen ISO (Induk) - Senarai Utama <u>maklumat yang dikawal</u> (Rujuk e-ISO) - Senarai Utama Dokumen Rujukan- (Rujuk e-ISO) - Senarai Edaran <u>maklumat yang dikawal</u> - Borang Cadangan Pindaan/Tambahan Dokumen (PGR/BR01/CPD) bagi skop Pengurusan yang telah dilengkapkan - Rekod permohonan dokumen - Borang Pengesahan Kelulusan Dokumen (PGR/BR01/LULUS-DOK) yang telah dilengkapkan - Petikan Minit Mesyuarat yang berkaitan bagi kelulusan dokumen skop Pengurusan </td><td>PT (P/O)</td><td>PKD</td><td> BDR-Bilik Fail CQA 5 Tahun </td><td>Pengarah</td></tr> </table>			Bil	Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod	Tanggungjawab Mengumpul dan Memfail	Tanggung jawab Menyelen ggara	Tempat dan Tempoh Simpanan	Kuasa Melupus	1.	UPM /CQA/100-14/5/1 Pengurusan Dokumen ISO (Induk) - Senarai Utama <u>maklumat yang dikawal</u> (Rujuk e-ISO) - Senarai Utama Dokumen Rujukan- (Rujuk e-ISO) - Senarai Edaran <u>maklumat yang dikawal</u> - Borang Cadangan Pindaan/Tambahan Dokumen (PGR/BR01/CPD) bagi skop Pengurusan yang telah dilengkapkan - Rekod permohonan dokumen - Borang Pengesahan Kelulusan Dokumen (PGR/BR01/LULUS-DOK) yang telah dilengkapkan - Petikan Minit Mesyuarat yang berkaitan bagi kelulusan dokumen skop Pengurusan	PT (P/O)	PKD	BDR-Bilik Fail CQA 5 Tahun	Pengarah	P&T
Bil	Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod	Tanggungjawab Mengumpul dan Memfail	Tanggung jawab Menyelen ggara	Tempat dan Tempoh Simpanan	Kuasa Melupus												
1.	UPM /CQA/100-14/5/1 Pengurusan Dokumen ISO (Induk) - Senarai Utama <u>maklumat yang dikawal</u> (Rujuk e-ISO) - Senarai Utama Dokumen Rujukan- (Rujuk e-ISO) - Senarai Edaran <u>maklumat yang dikawal</u> - Borang Cadangan Pindaan/Tambahan Dokumen (PGR/BR01/CPD) bagi skop Pengurusan yang telah dilengkapkan - Rekod permohonan dokumen - Borang Pengesahan Kelulusan Dokumen (PGR/BR01/LULUS-DOK) yang telah dilengkapkan - Petikan Minit Mesyuarat yang berkaitan bagi kelulusan dokumen skop Pengurusan	PT (P/O)	PKD	BDR-Bilik Fail CQA 5 Tahun	Pengarah												

		2. UPM/(kod PTJ)/ 100-14/5/1 Kawalan Dokumen (PTJ) - Borang Cadangan Pindaan/Tambahan Dokumen (PGR/BR01/CPD) bagi skop Peneraju Proses yang telah dilengkapkan - Rekod permohonan dokumen - Petikan Minit Mesyuarat yang berkaitan bagi kelulusan dokumen - Surat Menyurat yang berkaitan PT (P/O) TPKD PP BDR Peneraju Proses /CQA 5 Tahun Ketua PTJ	2. UPM/(kod PTJ)/ 100-14/5/1 Pengurusan Dokumen ISO (PTJ) - Borang Cadangan Pindaan/Tambahan Dokumen (PGR/BR01/CPD) bagi skop Peneraju Proses yang telah dilengkapkan - Rekod permohonan dokumen - Petikan Minit Mesyuarat yang berkaitan bagi kelulusan dokumen - Surat Menyurat yang berkaitan PT (P/O) TPKD PP Bilik Fail Peneraju Proses /CQA 5 Tahun Ketua PTJ																									
		A. KAWALAN REKOD <table><tr><th>Bil</th><th>Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod</th><th>Tanggungjawab Mengumpul dan Memfail</th><th>Tanggungjawab Menyenenggara</th><th>Tempat dan Tempoh Simpanan</th><th>Kuasa Melupus</th></tr><tr><td>1.</td><td>- Senarai Klasifikasi Fail PTJ</td><td>PTJ</td><td>PTJ</td><td>PTJ Kekal</td><td>Ketua PTJ</td></tr><tr><td>2.</td><td>UPM/(Kod PTJ) 100-12/3/1 Mesyuarat Jawatankuasa Pelupusan Rekod (JPR)</td><td>TPRJ</td><td>TPRJ</td><td>PTJ 5 Tahun</td><td>Ketua PTJ</td></tr><tr><td>3.</td><td>UPM/(Kod PTJ) 100-12/3/2 Permohonan Kelulusan Pelupusan Rekod - Borang pelupusan berkaitan yang telah lengkap - Surat kelulusan pelupusan dari Arkib Negara Malaysia dan Jabatan Perakaunan Negara (Bagi pelupusan rekod kewangan) </td><td>TPRJ</td><td>TPRJ</td><td>PTJ Kekal</td><td>Ketua PTJ</td></tr></table>	Bil	Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod	Tanggungjawab Mengumpul dan Memfail	Tanggungjawab Menyenenggara	Tempat dan Tempoh Simpanan	Kuasa Melupus	1.	- Senarai Klasifikasi Fail PTJ	PTJ	PTJ	PTJ Kekal	Ketua PTJ	2.	UPM/(Kod PTJ) 100-12/3/1 Mesyuarat Jawatankuasa Pelupusan Rekod (JPR)	TPRJ	TPRJ	PTJ 5 Tahun	Ketua PTJ	3.	UPM/(Kod PTJ) 100-12/3/2 Permohonan Kelulusan Pelupusan Rekod - Borang pelupusan berkaitan yang telah lengkap - Surat kelulusan pelupusan dari Arkib Negara Malaysia dan Jabatan Perakaunan Negara (Bagi pelupusan rekod kewangan)	TPRJ	TPRJ	PTJ Kekal	Ketua PTJ	-	P
Bil	Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod	Tanggungjawab Mengumpul dan Memfail	Tanggungjawab Menyenenggara	Tempat dan Tempoh Simpanan	Kuasa Melupus																							
1.	- Senarai Klasifikasi Fail PTJ	PTJ	PTJ	PTJ Kekal	Ketua PTJ																							
2.	UPM/(Kod PTJ) 100-12/3/1 Mesyuarat Jawatankuasa Pelupusan Rekod (JPR)	TPRJ	TPRJ	PTJ 5 Tahun	Ketua PTJ																							
3.	UPM/(Kod PTJ) 100-12/3/2 Permohonan Kelulusan Pelupusan Rekod - Borang pelupusan berkaitan yang telah lengkap - Surat kelulusan pelupusan dari Arkib Negara Malaysia dan Jabatan Perakaunan Negara (Bagi pelupusan rekod kewangan)	TPRJ	TPRJ	PTJ Kekal	Ketua PTJ																							

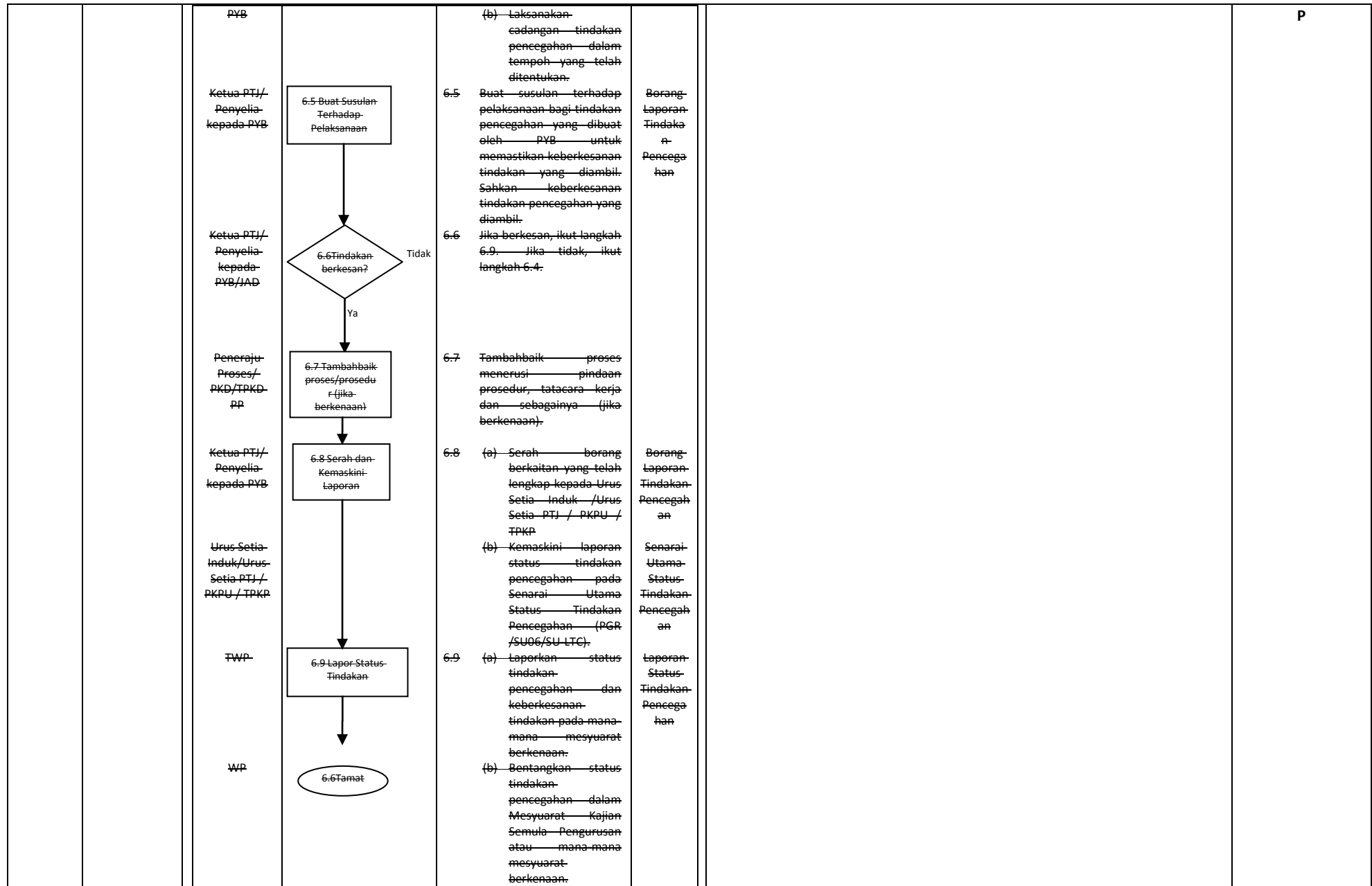
		<table><tr><td>4.</td><td>UPM/(Kod PTJ) 100-12/3/3 Pelupusan Rekod Terperingkat</td><td>PRJ</td><td>PRJ</td><td>Pejabat Pendaftaran 7 Tahun</td><td>Ketua PTJ</td></tr><tr><td>5.</td><td>- Rekod Pinjaman dan pemulangan Rekod</td><td>PVB</td><td>PVB</td><td>PTJ 7 Tahun</td><td>Ketua PTJ</td></tr></table>	4.	UPM/(Kod PTJ) 100-12/3/3 Pelupusan Rekod Terperingkat	PRJ	PRJ	Pejabat Pendaftaran 7 Tahun	Ketua PTJ	5.	- Rekod Pinjaman dan pemulangan Rekod	PVB	PVB	PTJ 7 Tahun	Ketua PTJ		
4.	UPM/(Kod PTJ) 100-12/3/3 Pelupusan Rekod Terperingkat	PRJ	PRJ	Pejabat Pendaftaran 7 Tahun	Ketua PTJ											
5.	- Rekod Pinjaman dan pemulangan Rekod	PVB	PVB	PTJ 7 Tahun	Ketua PTJ											
PGR (QMS): 4/2017	CQA	Nama Dokumen: Prosedur Kawalan Ketakakuran, Tindakan Pembetulan, Tindakan Pencegahan , dan Peluang Penambahbaikan Kod Dokumen: UPM/PGR/P003 <u>No. Isu: 02, No. Semakan: 04, Tarikh Kuatkuasa: 05/02/2016</u>	Nama Dokumen: Prosedur Kawalan Ketakakuran, Tindakan Pembetulan, dan Peluang Penambahbaikan Kod Dokumen: UPM/PGR/P003 <u>No. Isu: 02, No. Semakan: 05, Tarikh Kuatkuasa: 20/06/2017</u>													
		1.0 TUJUAN Prosedur ini menerangkan cara/proses untuk: 1.1 Memastikan pelupusan yang betul bagi ketakakuran yang dikesan untuk aktiviti-aktiviti, produk dan perkhidmatan; 1.2 Mengambil tindakan yang sewajarnya ke atas ketakakuran yang ditemui, untuk menghapuskan punca ketakakuran supaya tidak berulang (maksud tindakan pembetulan dalam standard); 1.3 mengambil tindakan bagi mengelakkan ketakakuran yang mungkin timbul; 1.4 menentukan tindakan yang sewajarnya untuk menyiasat dan menganalisis insiden; 1.5 mengkaji semula keberkesanan semua tindakan pembetulan dan tindakan pencegahan yang diambil; 1.6 peningkatan berterusan.	1.0 TUJUAN Prosedur ini <u>disediakan bagi tujuan</u> menerangkan cara/proses untuk: 1.1 Memastikan pelupusan yang betul bagi ketakakuran yang dikesan untuk aktiviti-aktiviti, produk dan perkhidmatan; 1.2 Mengambil tindakan yang sewajarnya ke atas ketakakuran yang ditemui, untuk menghapuskan punca ketakakuran supaya tidak berulang (maksud tindakan pembetulan dalam standard); 1.3 mengambil tindakan bagi mengelakkan ketakakuran yang mungkin timbul; 1.4 menentukan tindakan yang sewajarnya untuk menyiasat dan menganalisis insiden; 1.5 mengkaji semula keberkesanan semua tindakan pembetulan yang diambil; 1.6 peningkatan berterusan.	P&T												
		2.0 SKOP Prosedur ini merangkumi semua tindakan kawalan ketakakuran, tindakan pembetulan dan tindakan pencegahan dalam Sistem Pengurusan ISO UPM.	2.0 SKOP Prosedur ini merangkumi semua tindakan kawalan ketakakuran, tindakan pembetulan dan <u>peluang penambahbaikan</u> dalam Sistem Pengurusan ISO UPM.	P&T												

		4.0 DOKUMEN RUJUKAN		4.0 DOKUMEN RUJUKAN		P&T
		Nombor Dokumen	Tajuk Dokumen	Nombor Dokumen	Tajuk Dokumen	
		UPM/PGR/MK	Manual Kualiti	UPM/PGR/MK	Manual Kualiti	
		UPM/ISO/EMS/MK	Manual Sistem Pengurusan Alam Sekitar	UPM/ISO/EMS/MK	Manual Sistem Pengurusan Alam Sekitar	
		UPM/ISMS/PGR/MP	Manual Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat	UPM/ISMS/PGR/MP	Manual Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat	
		MS ISO 9001:2008	Quality Management Systems – Requirements	<u>MS ISO 9001:2015</u>	Quality Management Systems – Requirements	
		5.0 TERMINOLOGI DAN SINGKATAN		5.0 TERMINOLOGI DAN SINGKATAN		P&T
		BDR-CQA	: Bilik Dokumen Rekod, Pusat Jaminan Kualiti	BDR-CQA	: <u>Centre for Quality Assurance/Pusat Jaminan Kualiti</u>	
		KBPQ	: Ketua Bahagian Pengurusan Kualiti Perkhidmatan	KBPQ	: Ketua Bahagian Pengurusan Kualiti Perkhidmatan	
		PKPU	: Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti	PKPU	: Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti	
		PKD	: Pegawai Kawalan Dokumen	PKD	: Pegawai Kawalan Dokumen	
		TPKP	: Timbalan Penyelaras Kepuasan Pelanggan	TPKP	: Timbalan Penyelaras Kepuasan Pelanggan	
		TPKD PP	: Timbalan Pegawai Kawalan Dokumen Peneraju Proses	TPKD PP	: Timbalan Pegawai Kawalan Dokumen Peneraju Proses	
		TWP	: Timbalan Wakil Pengurusan	TWP	: Timbalan Wakil Pengurusan	
		Urus Setia Induk	: Pegawai yang menguruskan/merekodkan semua hal-hal berkaitan maklumbalas pelanggan, tindakan pembedulan, pencegahan , dan peluang penambahbaikan di peringkat Induk.	Urus Setia Induk	: Pegawai yang menguruskan/merekodkan semua hal-hal berkaitan maklumbalas pelanggan, tindakan pembedulan, dan peluang penambahbaikan di peringkat Induk.	
		Urus Setia PTJ	: Pegawai yang menguruskan/merekodkan semua hal-hal berkaitan maklumbalas pelanggan, tindakan pembedulan, pencegahan , dan peluang penambahbaikan di peringkat PTJ.	Urus Setia PTJ	: Pegawai yang menguruskan/merekodkan semua hal-hal berkaitan maklumbalas pelanggan, tindakan pembedulan, dan peluang penambahbaikan di peringkat PTJ.	

6.0 PROSES TERPERINCI B.Tindakan Pembetulan		6.0 PROSES TERPERINCI B.Tindakan Pembetulan		P&T
Perincian	Rekod/ Dokumen Rujukan	Perincian	Rekod/ Dokumen Rujukan	
6.2 Terima maklumat ketidakakuran yang perlu diambil tindakan pembetulan, antaranya daripada: (a) Aduan pelanggan (Rujuk Prosedur Pengendalian Maklum Balas Pelanggan); (b) Komen/cadangan (Rujuk Arahan Kerja Kajian Kepuasan Pelanggan); (c) Audit dalaman melalui Senarai Defa Penemuan Audit Dalaman (Rujuk Prosedur Audit Dalaman); (d) Audit oleh pihak Ketiga (contoh: SIRIM) melalui borang <i>Non-conformity Report</i> (NCR); (e) Ketakakuran semasa melalui Borang Ketakakuran (PGR/BR03/NCR) (Rujuk proses Kawalan ketidakakuran); (f) lain-lain sumber berkenaan yang telah direkodkan pada Borang Ketakakuran (PGR/BR03/NCR).	Borang Maklum Balas Pelanggan, Borang Ketakakuran, Senarai Defa Penemuan Audit Dalaman, Laporan NCR SIRIM	6.2 Terima maklumat ketidakakuran yang perlu diambil tindakan pembetulan, antaranya daripada: (a) Aduan pelanggan (Rujuk Prosedur Pengendalian Maklum Balas Pelanggan); (b) Komen/cadangan (Rujuk Arahan Kerja Kajian Kepuasan Pelanggan); (c) Audit dalaman melalui Senarai Penemuan Audit Dalaman (Rujuk Prosedur Audit Dalaman <u>ISO</u>); (d) Audit oleh pihak Ketiga (contoh: SIRIM) melalui borang <i>Non-conformity Report</i> (NCR); (e) Ketakakuran semasa melalui Borang Ketakakuran (PGR/BR03/NCR) (Rujuk proses Kawalan ketidakakuran); (f) lain-lain sumber berkenaan yang telah direkodkan pada Borang Ketakakuran (PGR/BR03/NCR).	Borang Maklum Balas Pelanggan, Borang Ketakakuran, Senarai Penemuan Audit Dalaman, Laporan NCR SIRIM	P&T
6.3 (a) Rekodkan penerimaan (PGR /BL05/LOG-LTB) kecuali laporan daripada audit dalaman dan audit badan pensijilan. (b) Serahkan penemuan berkenaan kepada PYB untuk tindakan selanjutnya.	Log Tindakan Pembetulan Borang Maklum Balas Pelanggan, Borang Ketakakuran, Senarai Defa Penemuan Audit Dalaman, Laporan NCR SIRIM	6.3 (a) Rekodkan penerimaan (PGR /BL05/LOG-LTB) kecuali laporan daripada audit dalaman dan audit badan pensijilan. (b) Serahkan penemuan berkenaan kepada PYB untuk tindakan selanjutnya.	Log Tindakan Pembetulan Borang Maklum Balas Pelanggan, Borang Ketakakuran, Senarai Penemuan Audit Dalaman, Laporan NCR SIRIM	
6.4 Laksanakan/buat pembetulan kepada laporan ketidakakuran yang diterima atau laporan aduan yang sahih.		6.4 Laksanakan/buat pembetulan kepada laporan ketidakakuran yang diterima atau laporan aduan yang sahih.		
6.5 Tentukan punca penyebab melibatkan pelaksana dan peneraju proses yang berkenaan		6.5 Tentukan punca penyebab melibatkan pelaksana dan peneraju proses yang berkenaan		
6.6 (a) Tentukan cadangan tindakan pembetulan yang berkesan berdasarkan punca yang telah dikenalpasti bagi mengelak ketidakakuran daripada berulang. (b) Laksanakan tindakan tarikh pengenalpastian semula punca/tindakan pembetulan (jika tindakan tidak berkesan).		6.6 (a) Tentukan cadangan tindakan pembetulan yang berkesan berdasarkan punca yang telah dikenalpasti bagi mengelak ketidakakuran daripada berulang. (b) Laksanakan tindakan tarikh pengenalpastian semula punca/tindakan pembetulan (jika tindakan tidak berkesan).		

		(c) Tambahbaik proses menerusi pindaan prosedur, tatacara kerja dan sebagainya (jika berkenaan). 6.7 Buat susulan terhadap pelaksanaan bagi pembetulan dan tindakan pembetulan yang dibuat oleh PYB untuk memastikan keberkesanan tindakan yang diambil. Sahkan keberkesanan tindakan pembetulan yang diambil. Rujuk Prosedur Audit Dalaman bagi tindakan yang dilaksanakan hasil penemuan daripada proses Audit Dalaman. 6.8 Jika berkesan, ikut langkah 6.9. Jika tidak, ikut langkah 6.5. 6.9 (a) Serah borang berkaitan yang telah lengkap kepada Urus Setia Induk /Urus Setia PTJ / PKPU / TPKP. (b) Kemaskini Log Tindakan Pembetulan (PGR /BL05/LOG-LTB) 6.10 (a) Laporkan status tindakan pembetulan dan keberkesanan tindakan pada mana-mana mesyuarat berkenaan. (b) Bentangkan status tindakan pembetulan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan atau mana-mana mesyuarat berkenaan.	Borang Maklum Balas Pelanggan, Borang Ketakakuran Borang Maklum Balas Pelanggan, Borang Ketakakuran Log Tindakan Pembetulan Laporan Status Tindakan Pembetulan	(c) Tambahbaik proses menerusi pindaan prosedur, tatacara kerja dan sebagainya (jika berkenaan). 6.7 Buat susulan terhadap pelaksanaan bagi pembetulan dan tindakan pembetulan yang dibuat oleh PYB untuk memastikan keberkesanan tindakan yang diambil. Sahkan keberkesanan tindakan pembetulan yang diambil. Rujuk Prosedur Audit Dalaman <u>ISO</u> bagi tindakan yang dilaksanakan hasil penemuan daripada proses Audit Dalaman. 6.8 Jika berkesan, ikut langkah 6.9. Jika tidak, ikut langkah 6.5. 6.9 (a) Serah borang berkaitan yang telah lengkap kepada Urus Setia Induk /Urus Setia PTJ / PKPU / TPKP. (b) Kemaskini Log Tindakan Pembetulan (PGR /BL05/LOG-LTB) 6.10 (a) Laporkan status tindakan pembetulan dan keberkesanan tindakan pada mana-mana mesyuarat berkenaan. (b) Bentangkan status tindakan pembetulan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan atau mana-mana mesyuarat berkenaan.	Borang Maklum Balas Pelanggan, Borang Ketakakuran Borang Maklum Balas Pelanggan, Borang Ketakakuran Log Tindakan Pembetulan Laporan Status Tindakan Pembetulan	T
--	--	--	--	---	--	---

B. Tindakan Pencegahan (Kecuali ISMS)				C. Tindakan Pencegahan (Kecuali ISMS)		P
Tanggungjawab	Carta-alir	Perincian	Rekod/Dokumen-Rujukan			
WP/TWP/ PKPU/TPKP/ PAD/TPAD	<pre> graph TD 6.1([6.1 Mula]) --> 6.2[6.2 Terima Maklumat Untuk Tindakan Pencegahan] 6.2 --> 6.3[6.3 Rekodkan dan Ambil Tindakan] 6.3 --> 6.4[6.4 Laksanakan Tindakan Pencegahan] </pre>	6.2 Terima maklumat yang perlu diambil tindakan pencegahan yang telah direkodkan pada borang Laporan Tindakan Pencegahan (PGR/BR06/LTC) melalui sumber-sumber berikut: (a) Laporan maklumbalas pelanggan; (b) Laporan Audit dalaman; (c) Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan; (d) Tren/pola yang dikenalpasti semasa analisis data; (e) Audit luaran (contoh: SIRIM); dan (f) Semakan atau pemantauan proses produk/perkhidmatan. 6.3 (a) Rekodkan maklumat yang perlu diambil tindakan pencegahan dalam Senarai Utama Status Tindakan Pencegahan (PGR/SU06/SU-LTC); (b) Serahkan borang berkenaan kepada PVB untuk tindakan selanjutnya. 6.4 (a) Buat penilaian dan tentukan cadangan tindakan pencegahan yang berkesan berdasarkan punca yang telah dikenalpasti bagi mengelak ketakakuran mungkin timbul.	Laporan Maklum Balas, Laporan Audit Dalaman, Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan, dan Pelanggan Senarai Utama Status Tindakan Pencegahan Borang Laporan Tindakan Pencegahan			
Urus Setia Induk/Urus Setia PTJ/ PKPU / TPKP						
Urus Setia Induk/Urus Setia PTJ						
PVB						



		G. Peluang Penambahbaikan <table><tr><th>Perincian</th><th>Rekod/ Dokumen Rujukan</th></tr><tr><td>6.2 Terima maklumat yang telah direkodkan pada dokumen berkenaan melalui sumber-sumber berikut: (a) Cadangan pelanggan melalui) Sistem Maklumbalas Pelanggan (U-Respons) (Rujuk Prosedur Pengendalian Maklum Balas Pelanggan); (b) Cadangan daripada laporan Audit dalaman melalui Senarai Daftar Penemuan Audit Dalaman (format excel) (Rujuk Prosedur Audit Dalaman); (c) Cadangan daripada laporan Audit luaran (contoh: SIRIM) melalui Borang Opportunities For Improvement (OFI); (d) Cadangan daripada laporan Kajian Kepuasan Pelanggan melalui Borang Peluang Penambahbaikan (PGR /BR03/OFI) / Sistem Kajian Kepuasan Pelanggan PTJ (Rujuk Arahan Kerja Kajian Kepuasan Pelanggan); (e) Cadangan daripada hasil semakan dan pemantauan proses produk/perkhidmatan atau lain-lain sumber melalui Borang Peluang Penambahbaikan (PGR /BR03/OFI);</td><td>Sistem U-Respons, Laporan Audit Dalaman, Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan</td></tr></table>	Perincian	Rekod/ Dokumen Rujukan	6.2 Terima maklumat yang telah direkodkan pada dokumen berkenaan melalui sumber-sumber berikut: (a) Cadangan pelanggan melalui) Sistem Maklumbalas Pelanggan (U-Respons) (Rujuk Prosedur Pengendalian Maklum Balas Pelanggan); (b) Cadangan daripada laporan Audit dalaman melalui Senarai Daftar Penemuan Audit Dalaman (format excel) (Rujuk Prosedur Audit Dalaman); (c) Cadangan daripada laporan Audit luaran (contoh: SIRIM) melalui Borang Opportunities For Improvement (OFI); (d) Cadangan daripada laporan Kajian Kepuasan Pelanggan melalui Borang Peluang Penambahbaikan (PGR /BR03/OFI) / Sistem Kajian Kepuasan Pelanggan PTJ (Rujuk Arahan Kerja Kajian Kepuasan Pelanggan); (e) Cadangan daripada hasil semakan dan pemantauan proses produk/perkhidmatan atau lain-lain sumber melalui Borang Peluang Penambahbaikan (PGR /BR03/OFI);	Sistem U-Respons, Laporan Audit Dalaman, Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan									
Perincian	Rekod/ Dokumen Rujukan														
6.2 Terima maklumat yang telah direkodkan pada dokumen berkenaan melalui sumber-sumber berikut: (a) Cadangan pelanggan melalui) Sistem Maklumbalas Pelanggan (U-Respons) (Rujuk Prosedur Pengendalian Maklum Balas Pelanggan); (b) Cadangan daripada laporan Audit dalaman melalui Senarai Daftar Penemuan Audit Dalaman (format excel) (Rujuk Prosedur Audit Dalaman); (c) Cadangan daripada laporan Audit luaran (contoh: SIRIM) melalui Borang Opportunities For Improvement (OFI); (d) Cadangan daripada laporan Kajian Kepuasan Pelanggan melalui Borang Peluang Penambahbaikan (PGR /BR03/OFI) / Sistem Kajian Kepuasan Pelanggan PTJ (Rujuk Arahan Kerja Kajian Kepuasan Pelanggan); (e) Cadangan daripada hasil semakan dan pemantauan proses produk/perkhidmatan atau lain-lain sumber melalui Borang Peluang Penambahbaikan (PGR /BR03/OFI);	Sistem U-Respons, Laporan Audit Dalaman, Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan														
		C. Peluang Penambahbaikan <table><tr><th>Perincian</th><th>Rekod/ Dokumen Rujukan</th></tr><tr><td>6.2 Terima maklumat yang telah direkodkan pada dokumen berkenaan melalui sumber-sumber berikut: (a) Cadangan pelanggan melalui) Sistem Maklumbalas Pelanggan (U-Respons) (Rujuk Prosedur Pengendalian Maklum Balas Pelanggan); (b) Cadangan daripada laporan Audit dalaman melalui Senarai Penemuan Audit Dalaman (Rujuk Prosedur Audit Dalaman <u>ISO</u>); (c) Cadangan daripada laporan Audit luaran (contoh: SIRIM) melalui Borang Opportunities For Improvement (OFI); (d) Cadangan daripada laporan Kajian Kepuasan Pelanggan melalui Borang Peluang Penambahbaikan (PGR /BR03/OFI) / Sistem Kajian Kepuasan Pelanggan PTJ (Rujuk Arahan Kerja Kajian Kepuasan Pelanggan); (e) Cadangan daripada hasil semakan dan pemantauan proses produk/perkhidmatan atau lain-lain sumber melalui Borang Peluang Penambahbaikan (PGR /BR03/OFI);</td><td>Sistem U-Respons, Laporan Audit Dalaman, Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan</td></tr></table>	Perincian	Rekod/ Dokumen Rujukan	6.2 Terima maklumat yang telah direkodkan pada dokumen berkenaan melalui sumber-sumber berikut: (a) Cadangan pelanggan melalui) Sistem Maklumbalas Pelanggan (U-Respons) (Rujuk Prosedur Pengendalian Maklum Balas Pelanggan); (b) Cadangan daripada laporan Audit dalaman melalui Senarai Penemuan Audit Dalaman (Rujuk Prosedur Audit Dalaman <u>ISO</u>); (c) Cadangan daripada laporan Audit luaran (contoh: SIRIM) melalui Borang Opportunities For Improvement (OFI); (d) Cadangan daripada laporan Kajian Kepuasan Pelanggan melalui Borang Peluang Penambahbaikan (PGR /BR03/OFI) / Sistem Kajian Kepuasan Pelanggan PTJ (Rujuk Arahan Kerja Kajian Kepuasan Pelanggan); (e) Cadangan daripada hasil semakan dan pemantauan proses produk/perkhidmatan atau lain-lain sumber melalui Borang Peluang Penambahbaikan (PGR /BR03/OFI);	Sistem U-Respons, Laporan Audit Dalaman, Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan	P&T								
Perincian	Rekod/ Dokumen Rujukan														
6.2 Terima maklumat yang telah direkodkan pada dokumen berkenaan melalui sumber-sumber berikut: (a) Cadangan pelanggan melalui) Sistem Maklumbalas Pelanggan (U-Respons) (Rujuk Prosedur Pengendalian Maklum Balas Pelanggan); (b) Cadangan daripada laporan Audit dalaman melalui Senarai Penemuan Audit Dalaman (Rujuk Prosedur Audit Dalaman <u>ISO</u>); (c) Cadangan daripada laporan Audit luaran (contoh: SIRIM) melalui Borang Opportunities For Improvement (OFI); (d) Cadangan daripada laporan Kajian Kepuasan Pelanggan melalui Borang Peluang Penambahbaikan (PGR /BR03/OFI) / Sistem Kajian Kepuasan Pelanggan PTJ (Rujuk Arahan Kerja Kajian Kepuasan Pelanggan); (e) Cadangan daripada hasil semakan dan pemantauan proses produk/perkhidmatan atau lain-lain sumber melalui Borang Peluang Penambahbaikan (PGR /BR03/OFI);	Sistem U-Respons, Laporan Audit Dalaman, Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan														
		7.0 REKOD <table><tr><th>Bil</th><th>Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod</th><th>Tanggungjawab Mengumpul dan Memfail</th><th>Tanggungja wab Menyeleng gara</th><th>Tempat dan Tempoh Simpanan</th><th>Kuasa Melupus</th></tr><tr><td>4.</td><td>UPM/CQA/100-14/4/1 Tindakan Pembetulan (Induk) - Surat-surat yang berkaitan - Minit mesyuarat yang berkaitan - Laporan status tindakan pembetulan keseluruhan - Borang Ketakakuran (PGR /BR03/NCR) bagi proses skop Pengurusan yang telah disahkan keberkesanan tindakannya </td><td>Urus Setia Induk</td><td>KBPQ-</td><td>BDR CQA 3 Tahun (Selewat-lewatnya 6 bulan selepas audit Badan Persijilan)</td><td>Pengarah</td></tr></table>	Bil	Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod	Tanggungjawab Mengumpul dan Memfail	Tanggungja wab Menyeleng gara	Tempat dan Tempoh Simpanan	Kuasa Melupus	4.	UPM/CQA/100-14/4/1 Tindakan Pembetulan (Induk) - Surat-surat yang berkaitan - Minit mesyuarat yang berkaitan - Laporan status tindakan pembetulan keseluruhan - Borang Ketakakuran (PGR /BR03/NCR) bagi proses skop Pengurusan yang telah disahkan keberkesanan tindakannya	Urus Setia Induk	KBPQ-	BDR CQA 3 Tahun (Selewat-lewatnya 6 bulan selepas audit Badan Persijilan)	Pengarah	
Bil	Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod	Tanggungjawab Mengumpul dan Memfail	Tanggungja wab Menyeleng gara	Tempat dan Tempoh Simpanan	Kuasa Melupus										
4.	UPM/CQA/100-14/4/1 Tindakan Pembetulan (Induk) - Surat-surat yang berkaitan - Minit mesyuarat yang berkaitan - Laporan status tindakan pembetulan keseluruhan - Borang Ketakakuran (PGR /BR03/NCR) bagi proses skop Pengurusan yang telah disahkan keberkesanan tindakannya	Urus Setia Induk	KBPQ-	BDR CQA 3 Tahun (Selewat-lewatnya 6 bulan selepas audit Badan Persijilan)	Pengarah										
		7.0 REKOD <table><tr><th>Bil</th><th>Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod</th><th>Tanggungjawab Mengumpul dan Memfail</th><th>Tanggungja wab Menyeleng gara</th><th>Tempat dan Tempoh Simpanan</th><th>Kuasa Melupus</th></tr><tr><td><u>1.</u></td><td>UPM/CQA/100-14/4/1 Tindakan Pembetulan (Induk) - Surat-surat yang berkaitan - Minit mesyuarat yang berkaitan - Laporan status tindakan pembetulan keseluruhan - Borang Ketakakuran (PGR /BR03/NCR) bagi proses skop Pengurusan yang telah disahkan keberkesanan tindakannya </td><td>Urus Setia Induk</td><td>KBPQ-</td><td>Bilik Fail CQA 3 Tahun (Selewat-lewatnya 6 bulan selepas audit Badan Persijilan)</td><td>Pengarah</td></tr></table>	Bil	Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod	Tanggungjawab Mengumpul dan Memfail	Tanggungja wab Menyeleng gara	Tempat dan Tempoh Simpanan	Kuasa Melupus	<u>1.</u>	UPM/CQA/100-14/4/1 Tindakan Pembetulan (Induk) - Surat-surat yang berkaitan - Minit mesyuarat yang berkaitan - Laporan status tindakan pembetulan keseluruhan - Borang Ketakakuran (PGR /BR03/NCR) bagi proses skop Pengurusan yang telah disahkan keberkesanan tindakannya	Urus Setia Induk	KBPQ-	Bilik Fail CQA 3 Tahun (Selewat-lewatnya 6 bulan selepas audit Badan Persijilan)	Pengarah	P&T
Bil	Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod	Tanggungjawab Mengumpul dan Memfail	Tanggungja wab Menyeleng gara	Tempat dan Tempoh Simpanan	Kuasa Melupus										
<u>1.</u>	UPM/CQA/100-14/4/1 Tindakan Pembetulan (Induk) - Surat-surat yang berkaitan - Minit mesyuarat yang berkaitan - Laporan status tindakan pembetulan keseluruhan - Borang Ketakakuran (PGR /BR03/NCR) bagi proses skop Pengurusan yang telah disahkan keberkesanan tindakannya	Urus Setia Induk	KBPQ-	Bilik Fail CQA 3 Tahun (Selewat-lewatnya 6 bulan selepas audit Badan Persijilan)	Pengarah										

			2.	UPM/(Kod PTJ)100-14/4/1	Urus Setia PTJ	TWP PTJ	Pejabat TWP PTJ/ Bilik ISO PTJ	Ketua PTJ	P&T
				Tindakan Pembetulan (nama PTJ)			3 Tahun		
				- Surat-surat yang berkaitan - Minit mesyuarat yang berkaitan - Laporan status tindakan pembetulan - Borang Ketakakuran (PGR /BR03/NCR) yang telah disahkan keberkesanan tindakannya			(Selewat-lewatnya 6 bulan selepas audit Badan Persijilan)		
			2.	PGR /BL05/LOG-LTB	Urus Setia Induk/Urus Setia PTJ	KBPQ / TWP PTJ	BDR CQA / Pejabat TWP PTJ/ Bilik ISO PTJ	Ketua PTJ	
				Log Tindakan Pembetulan			3 Tahun		
				Log Tindakan Pembetulan					
			4.	UPM/CQA/100-14/4/2	Urus Setia Induk	KBPQ	BDR CQA	Pengarah	
				Tindakan Pencegahan (Induk)			3 Tahun		
				- Senarai Utama Status Tindakan Pencegahan keseluruhan - Minit Mesyuarat berkaitan - Laporan status tindakan pencegahan - Surat-surat berkaitan - Borang Tindakan Pencegahan yang telah disahkan keberkesanan bagi proses skop Pengurusan yang telah disahkan keberkesanan tindakannya			Selewat-lewatnya 6 bulan selepas audit Badan Persijilan		
			2.	UPM/(Kod PTJ)100-14/4/1	Urus Setia PTJ	TWP PTJ	Pejabat TWP PTJ/ Bilik ISO PTJ	Ketua PTJ	P
				Tindakan Pembetulan (nama PTJ)			3 Tahun		
				- Surat-surat yang berkaitan - Minit mesyuarat yang berkaitan - Laporan status tindakan pembetulan - Borang Ketakakuran (PGR /BR03/NCR) yang telah disahkan keberkesanan tindakannya			(Selewat-lewatnya 6 bulan selepas audit Badan Persijilan)		
			3.	PGR /BL05/LOG-LTB	Urus Setia Induk/Urus Setia PTJ	KBPQ / TWP PTJ	Bilik Fail CQA / Pejabat TWP PTJ/ Bilik ISO PTJ	Ketua PTJ	
				Log Tindakan Pembetulan			3 Tahun		
				Log Tindakan Pembetulan					
				-					
				-					
			4.	UPM/CQA/100-14/4/3	Urus Setia Induk	KBPQ	Bilik Fail CQA	Pengarah	
				Peluang Penambahbaikan (Induk)			3 Tahun		
	- Minit Mesyuarat berkaitan - Laporan-laporan status penambahbaikan keseluruhan berkaitan - Surat-surat berkaitan - Borang Peluang Penambahbaikan bagi proses skop Pengurusan yang telah disahkan keberkesanan tindakannya			Selewat-lewatnya 6 bulan selepas audit Badan Persijilan					

		5.	UPM/(kod PTJ) 100-14/4/2 Tindakan Pencegahan (nama PTJ) - Senarai Utama Status Tindakan Pencegahan PTJ - Minit Mesyuarat berkaitan - Laporan status tindakan pencegahan - Surat-surat berkaitan - Borang Tindakan Pencegahan yang telah disahkan keberkesananannya	Urus Setia PTJ	TWP PTJ	Pejabat TWP PTJ/Bilik ISO PTJ 3 Tahun Selewat-lewatnya 6 bulan selepas audit Badan Pensijilan	Ketua PTJ		5.	UPM/(kod PTJ) 100-14/4/3 Peluang Penambahbaikan (nama PTJ) - Minit Mesyuarat berkaitan - Laporan-laporan berkaitan - Surat-surat berkaitan - Borang Peluang Penambahbaikan yang telah disahkan keberkesanan tindakannya	Urus Setia PTJ	TWP PTJ	Pejabat TWP/Bilik ISO PTJ 3 Tahun Selewat-lewatnya 6 bulan selepas audit Badan Pensijilan	Ketua PTJ
		6.	UPM/CQA/100-14/4/3 Peluang Penambahbaikan (Induk) - Minit Mesyuarat berkaitan - Laporan-laporan status penambahbaikan keseluruhan berkaitan - Surat-surat berkaitan - Borang Peluang Penambahbaikan bagi proses skop Pengurusan yang telah disahkan keberkesanan tindakannya	Urus Setia Induk	KBPQ	BDR CQA 3 Tahun Selewat-lewatnya 6 bulan selepas audit Badan Pensijilan	Pengarah		6.	PGR /BL03/LOG-OFI Log Peluang Penambahbaikan Log Peluang Penambahbaikan	Urus Setia Induk/Urus Setia PTJ	KBPQ/TWP PTJ	Bilik Fail CQA / Pejabat TWP/Bilik ISO PTJ 3 Tahun	Ketua PTJ
		7.	UPM/(kod PTJ) 100-14/4/3 Peluang Penambahbaikan (nama PTJ) - Minit Mesyuarat berkaitan - Laporan-laporan berkaitan - Surat-surat berkaitan - Borang Peluang Penambahbaikan yang telah disahkan keberkesanan tindakannya	Urus Setia PTJ	TWP PTJ	Pejabat TWP/Bilik ISO PTJ 3 Tahun Selewat-lewatnya 6 bulan selepas audit Badan Pensijilan	Ketua PTJ							

		8. PGR /BL03/LOG-OFI Log Peluang Penambahbaikan Log Peluang Penambahbaikan Urus Setia Induk/Urus Setia PTJ KBPQ/TWP PTJ BDR CQA / Pejabat TWP/Bilik ISO PTJ 3 Tahun Ketua PTJ		
PGR (QMS): 4/2017	CQA	Nama Dokumen: Prosedur Audit Dalam ISO Kod Dokumen: UPM/PGR/P004 No. Isu: 02, No. Semakan: 06, Tarikh Kuatkuasa: 05/02/2016	Nama Dokumen: Prosedur Audit Dalam ISO Kod Dokumen: UPM/PGR/P004 No. Isu: 02, No. Semakan: 07, Tarikh Kuatkuasa: 20/06/2017	
		1.0 TUJUAN Prosedur ini menerangkan cara melaksanakan Audit Dalam bagi memastikan Sistem Pengurusan ISO UPM mematuhi perancangan, keperluan standard dan keperluan pelanggan serta dilaksanakan dan diselenggara dengan berkesan.	1.0 TUJUAN Prosedur ini <u>disediakan bagi tujuan</u> menerangkan cara melaksanakan Audit Dalam bagi memastikan Sistem Pengurusan ISO UPM mematuhi perancangan, keperluan standard dan keperluan pelanggan serta dilaksanakan dan diselenggara dengan berkesan.	T
		4.0 DOKUMEN RUJUKAN 4.1 Keperluan Standard MS ISO 14001:2004 4.2 Keperluan Standard MS ISO 9001:2008 4.3 Keperluan Standard ISO/IEC 27001:2013	5.0 DOKUMEN RUJUKAN 4.1 Keperluan Standard MS ISO 14001:2004 4.2 Keperluan Standard <u>MS ISO 9001:2015</u> 4.3 Keperluan Standard ISO/IEC 27001:2013	P&T
		5.0 TERMINOLOGI DAN SINGKATAN AD : Audit Dalam Auditi : Pegawai Yang Diaudit BDR : Bilik Dokumen dan Rekod JAD : Juruaudit Dalam KJAD : Ketua Juruaudit Dalam KKJAD : Ketua Kumpulan Juruaudit Dalam KSK : Ketua Sub Kumpulan PAD : Penyelaras Audit PTJ : Pusat Tanggungjawab	5.0 TERMINOLOGI DAN SINGKATAN AD : Audit Dalam Auditi : Pegawai Yang Diaudit JAD : Juruaudit Dalam KJAD : Ketua Juruaudit Dalam KKJAD : Ketua Kumpulan Juruaudit Dalam KSK : Ketua Sub Kumpulan <u>NCR</u> : <u>Laporan Ketakakuran</u> <u>OFI</u> : <u>Peluang Penambahbaikan</u> PAD : Penyelaras Audit	P&T

5 PROSES TERPERINCI

Tanggungjawab	Perincian	Rekod/ Dokumen Rujukan
Naib Canselor	6.2 Lantik JAD (a) Lantik JAD Universiti dan KJAD: i) JAD - telah menjalani kursus AD; ii) KJAD – berpengalaman kerja sekurang-kurangnya tiga (3) tahun dan telah lulus kursus <i>Lead Assessor</i> (kecuali untuk EMS).	Surat Pelantikan JAD; Sijil kursus <i>Lead Assessor</i> atau AD.
WP	(b) Lantik Juruaudit peringkat PTJ dari kalangan staf PTJ yang telah menjalani kursus AD.	Surat pelantikan JAD PTJ
PAD	6.3 Rancang AD (a) Rancang pelaksanaan AD sekurang-kurangnya sekali dalam tempoh dua belas (12) bulan dan dapatkan pengesahan WP. (b) Jadualkan perincian AD dengan menentukan KJAD, KSK dan dapatkan pengesahan WP.	Jadual audit dalaman
PAD	6.4 Keluarkan makluman Naib Canselor, Ketua PTJ, WP, TWP, KJAD, KJAD, KSK, JAD Universiti dan JAD PTJ.	Surat Makluman AD
KJAD	6.5 Buat persediaan Audit (a) Adakan perbincangan bersama JAD yang dilantik jika perlu. (b) Rujuk laporan AD dinyatakan dalam laporan tersebut (jika ada).	
KJAD/KKJAD/ KSK/JAD		
KJAD	6.6 Laksana AD (a) Laksana mesyuarat pembukaan . Daftar kehadiran peserta dengan mengisi Borang Kehadiran Mesyuarat Pembukaan/Penutupan Audit Dalaman (PGR/BR04/AD/ 03).	Borang Kehadiran Mesyuarat Pembukaan/ Penutupan Audit Dalaman

6.0 PROSES TERPERINCI

Tanggungjawab	Perincian	Rekod/ Dokumen Rujukan
Naib Canselor	6.2 Lantik JAD (a) Lantik JAD Universiti dan KJAD <u>berdasarkan kelayakan berikut:</u> i) JAD - telah menjalani kursus AD; ii) KJAD – berpengalaman kerja sekurang-kurangnya tiga (3) tahun dan telah lulus kursus <i>Lead Assessor</i> (kecuali untuk EMS).	Surat Pelantikan JAD; Sijil kursus <i>Lead Assessor</i> atau AD.
WP	(b) Lantik Juruaudit peringkat PTJ dari kalangan staf PTJ yang telah menjalani kursus AD.	Surat pelantikan JAD PTJ
PAD	6.3 Rancang AD (a) Rancang pelaksanaan AD sekurang-kurangnya sekali <u>setahun</u> (b) <u>Bentangkan perancangan audit dalaman tahunan pada mesyuarat Jawatankuasa Kualiti selewat-lewatnya pada bulan Februari 2017;</u> (c) Jadualkan perincian AD dengan menentukan KJAD, KSK dan dapatkan pengesahan WP.	<u>Petikan minit mesyuarat Jawatankuasa Kualiti UPM</u> Jadual audit dalaman
PAD	6.4 <u>Buat pemakluman AD kepada kepada staf UPM dan juruaudit dalaman bertugas.</u>	<u>Pemakluman AD (Surat/emel/ buletin)</u>
KJAD	6.5 Buat persediaan Audit (a) Adakan perbincangan bersama JAD yang dilantik jika perlu. (b) Rujuk laporan AD dinyatakan dalam laporan tersebut (jika ada).	
KJAD/KKJAD/ KSK/JAD		
KJAD	6.6 Laksana AD (a) Laksana mesyuarat pembukaan <u>audit</u> . Daftar kehadiran peserta dengan mengisi Borang Kehadiran Mesyuarat Pembukaan/Penutupan Audit Dalaman (PGR/BR04/AD/ 03).	Borang Kehadiran Mesyuarat Pembukaan/ Penutupan Audit Dalaman

P&T

		KJAD/KKJAD/ KSK/JAD	(b) Laksana audit di tempat yang ditetapkan dengan mencatatkan penemuan audit dalam Borang Nota Audit Dalam (PGR/BR04/AD 04) dan rekodkan di dalam Senarai Daftar Penemuan Audit Dalam (format excel) .	Borang Nota Audit Dalam dan Senarai Daftar Penemuan Audit Dalam (format excel)	KJAD/KKJAD/ KSK/JAD	(b) Laksana audit di tempat yang ditetapkan dengan mencatatkan penemuan audit dalam Borang Nota Audit Dalam (PGR/BR04/AD 04) dan rekodkan <u>penemuan audit (NCR dan OFI) sekiranya ada penemuan audit.</u>	Borang Nota Audit Dalam dan <u>Senarai Penemuan Audit Dalam (NCR dan OFI)</u>	P&T
		KJAD	(c) Akhiri AD dengan mesyuarat penutupan seperti dalam Jadual Audit Dalam dan daftar kehadiran peserta yang terlibat dengan mengisi Borang Kehadiran Mesyuarat Pembukaan/Penutupan Audit Dalam (PGR/BR04/AD 03).		KJAD	(c) Akhiri AD dengan mesyuarat penutupan <u>audit</u> dan daftar kehadiran peserta yang terlibat dengan mengisi Borang Kehadiran Mesyuarat Pembukaan/Penutupan Audit Dalam (PGR/BR04/AD 03).	<u>Borang Kehadiran Mesyuarat Pembukaan/ Penutupan Audit Dalam</u>	
		KKJAD	6.7 Sedia dan hantarkan Senarai Daftar Penemuan Audit Dalam (format excel) kepada KJAD dalam masa tiga (3) hari bekerja dari tarikh hari terakhir audit.	Senarai Daftar Penemuan Audit Dalam (format excel)	KKJAD	6.7 Sedia dan hantarkan <u>penemuan audit (NCR dan OFI)</u> kepada KJAD selewat-lewatnya satu (1) hari dari tarikh <u>penyelarasan penemuan audit keseluruhan.</u>	<u>Senarai Penemuan Audit Dalam (NCR dan OFI)</u>	
		PAD	6.8 Terima dan Edar (a) Terima Laporan AD	Senarai Daftar Penemuan Audit Dalam (format excel)	PAD	6.8 Terima dan Edar (a) Terima Laporan AD	<u>Senarai Penemuan Audit Dalam (NCR dan OFI)</u>	
		PAD	(b) Edar Laporan AD kepada Peneraju Proses/PTJ.	Senarai Daftar Penemuan Audit Dalam (format excel)	PAD	(b) Edar Laporan AD kepada Peneraju Proses/PTJ.	<u>Senarai Penemuan Audit Dalam (NCR dan OFI)</u>	
		Auditi/TPAD	6.9 Ada Ketakakuran (a) Jika ya, ikut langkah 6.10. (b) Jika tidak, ikut langkah 6.15.		Auditi/TPAD	6.9 Ada Ketakakuran (a) Jika ya, ikut langkah 6.10. (b) Jika tidak, ikut langkah 6.15.		
		Auditi/TPAD	6.10 Laksana Tindakan (a) Laksanakan pembedulan (jika berkenaan) (b) Laksanakan tindakan berdasarkan Senarai Daftar Penemuan Audit Dalam (format excel) iaitu Tindakan pembedulan dan peluang penambahbaikan dengan merujuk kepada Prosedur Kawalan Ketakakuran, Tindakan Pembedulan, Tindakan Pencegahan , dan Peluang Penambahbaikan (UPM/PGR/P005).	Prosedur Kawalan Ketakakuran, Tindakan Pembedulan, Tindakan Pencegahan , dan Peluang Penambahbaikan	Auditi/TPAD	6.10 Laksana Tindakan (a) Laksanakan pembedulan (jika berkenaan) (b) Laksanakan tindakan berdasarkan <u>Senarai Penemuan Audit Dalam (NCR dan OFI)</u> iaitu Tindakan pembedulan dan peluang penambahbaikan dengan merujuk kepada Prosedur Kawalan Ketakakuran, Tindakan Pembedulan, dan Peluang Penambahbaikan (UPM/PGR/P003).	Prosedur Kawalan Ketakakuran, Tindakan Pembedulan, dan Peluang Penambahbaikan	
		KJAD/KKJAD/ KSK/JAD	6.11 Laksanakan susulan audit berdasarkan syor di dalam Senarai Daftar Penemuan Audit Dalam (format excel) . -		JAD	6.11 Laksanakan susulan audit berdasarkan syor di dalam <u>Senarai Penemuan Audit Dalam (NCR dan OFI)</u>		

		<table><tr><td>KJAD/KKJAD/ KSK/JAD</td><td>6.12 Memuaskan? a) Jika ya, tutup ketakakuran dan rekodkan hasil audit susulan pada ruangan Senarai Daftar Penemuan Audit Dalam (format excel) dan ikut langkah 6.13. b) Jika tidak, ikut langkah 6.10.</td><td></td></tr><tr><td>PAD</td><td>6.13 (a) Kemaskini semua ketakakuran dan peluang penambahbaikan dalam Senarai Daftar Penemuan Audit Dalam (format excel) dan buat laporan status audit keseluruhan. (b) Papar laporan audit dalaman keseluruhan kepada WP, TWP dan Peneraju Proses dalam laman sesawang e-ISO. 6.14 Bentangkan laporan: keseluruhan audit dalaman pada Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan atau mana-mana mesyuarat berkaitan di PTJ.</td><td>Laporan status audit keseluruhan.</td></tr></table>	KJAD/KKJAD/ KSK/JAD	6.12 Memuaskan? a) Jika ya, tutup ketakakuran dan rekodkan hasil audit susulan pada ruangan Senarai Daftar Penemuan Audit Dalam (format excel) dan ikut langkah 6.13. b) Jika tidak, ikut langkah 6.10.		PAD	6.13 (a) Kemaskini semua ketakakuran dan peluang penambahbaikan dalam Senarai Daftar Penemuan Audit Dalam (format excel) dan buat laporan status audit keseluruhan. (b) Papar laporan audit dalaman keseluruhan kepada WP, TWP dan Peneraju Proses dalam laman sesawang e-ISO. 6.14 Bentangkan laporan: keseluruhan audit dalaman pada Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan atau mana-mana mesyuarat berkaitan di PTJ.	Laporan status audit keseluruhan.
KJAD/KKJAD/ KSK/JAD	6.12 Memuaskan? a) Jika ya, tutup ketakakuran dan rekodkan hasil audit susulan pada ruangan Senarai Daftar Penemuan Audit Dalam (format excel) dan ikut langkah 6.13. b) Jika tidak, ikut langkah 6.10.							
PAD	6.13 (a) Kemaskini semua ketakakuran dan peluang penambahbaikan dalam Senarai Daftar Penemuan Audit Dalam (format excel) dan buat laporan status audit keseluruhan. (b) Papar laporan audit dalaman keseluruhan kepada WP, TWP dan Peneraju Proses dalam laman sesawang e-ISO. 6.14 Bentangkan laporan: keseluruhan audit dalaman pada Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan atau mana-mana mesyuarat berkaitan di PTJ.	Laporan status audit keseluruhan.						
		<table><tr><td>AD</td><td>6.12 Memuaskan? c) Jika ya, tutup ketakakuran dan rekodkan hasil audit susulan <u>Senarai Penemuan Audit Dalam (NCR dan OFI)</u> dan ikut langkah 6.13. d) Jika tidak, ikut langkah 6.10.</td><td></td></tr><tr><td>PAD <u>KJAD</u> <u>PAD</u> <u>TWP</u></td><td>6.13 (c) Kemaskini semua ketakakuran dan peluang penambahbaikan dalam <u>Senarai Penemuan Audit Dalam (NCR dan OFI)</u> dan buat laporan status audit keseluruhan. (d) Papar laporan audit dalaman keseluruhan dalam <u>portal</u> e-ISO. 6.14 Bentangkan laporan: (a) <u>Laporan penemuan audit dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan;</u> (b) <u>Laporan status penemuan audit dalam Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti UPM;</u> (c) <u>Laporan status penemuan audit dalam Mesyuarat Pengurusan PTJ.</u></td><td>Laporan status audit keseluruhan. <</td></tr></table>	AD	6.12 Memuaskan? c) Jika ya, tutup ketakakuran dan rekodkan hasil audit susulan <u>Senarai Penemuan Audit Dalam (NCR dan OFI)</u> dan ikut langkah 6.13. d) Jika tidak, ikut langkah 6.10.		PAD <u>KJAD</u> <u>PAD</u> <u>TWP</u>	6.13 (c) Kemaskini semua ketakakuran dan peluang penambahbaikan dalam <u>Senarai Penemuan Audit Dalam (NCR dan OFI)</u> dan buat laporan status audit keseluruhan. (d) Papar laporan audit dalaman keseluruhan dalam <u>portal</u> e-ISO. 6.14 Bentangkan laporan: (a) <u>Laporan penemuan audit dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan;</u> (b) <u>Laporan status penemuan audit dalam Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti UPM;</u> (c) <u>Laporan status penemuan audit dalam Mesyuarat Pengurusan PTJ.</u>	Laporan status audit keseluruhan. <
AD	6.12 Memuaskan? c) Jika ya, tutup ketakakuran dan rekodkan hasil audit susulan <u>Senarai Penemuan Audit Dalam (NCR dan OFI)</u> dan ikut langkah 6.13. d) Jika tidak, ikut langkah 6.10.							
PAD <u>KJAD</u> <u>PAD</u> <u>TWP</u>	6.13 (c) Kemaskini semua ketakakuran dan peluang penambahbaikan dalam <u>Senarai Penemuan Audit Dalam (NCR dan OFI)</u> dan buat laporan status audit keseluruhan. (d) Papar laporan audit dalaman keseluruhan dalam <u>portal</u> e-ISO. 6.14 Bentangkan laporan: (a) <u>Laporan penemuan audit dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan;</u> (b) <u>Laporan status penemuan audit dalam Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti UPM;</u> (c) <u>Laporan status penemuan audit dalam Mesyuarat Pengurusan PTJ.</u>	Laporan status audit keseluruhan. <						

		3.	UPM/CQA/100- 14/2/1 (ISMS) Audit Dalam ISMS ISO/IEC 27001 • Senarai Juruaudit Dalam UPM • Surat Pelantikan PAD, TPAD, KJAD, KKJAD, KSK, JAD Universiti dan JAD PTJ • <u>Jadual perancangan audit tahunan</u> • Surat Makluman Audit Dalam • Borang Jadual Audit Dalam (PGR/BR04/AD 02) • Borang Kehadiran Mesyuarat Pembukaan/Penutupan Audit Dalam (PGR/BR04/AD 03) • Borang Nota Audit Dalam (PGR/BR04/AD 04) • Laporan Ketua Juruaudit • <u>Petikan minit mesyuarat Jawatankuasa Kualiti berkaitan</u>	PT(P/O)	PAD	BDR CQA 5 Tahun	Pengarah	3.	UPM/CQA/100- 14/2/1 (ISMS) Audit Dalam ISMS ISO/IEC 27001 • Senarai Juruaudit Dalam UPM • Surat Pelantikan PAD, TPAD, KJAD, KKJAD, KSK, JAD Universiti dan JAD PTJ • <u>Jadual perancangan audit tahunan</u> • Surat Makluman Audit Dalam • Borang Jadual Audit Dalam (PGR/BR04/AD 02) • Borang Kehadiran Mesyuarat Pembukaan/Penutupan Audit Dalam (PGR/BR04/AD 03) • Borang Nota Audit Dalam (PGR/BR04/AD 04) • Laporan Ketua Juruaudit • <u>Petikan minit mesyuarat Jawatankuasa Kualiti berkaitan</u>	PT(P/O)	PAD	<u>Bilik Fail</u> CQA 5 Tahun	Pengarah
		4.	Senarai Daftar Penemuan Audit Dalam (format excel)	PT(P/O)	PAD	Portal ISO CQA 5 Tahun	Pengarah	4.	<u>Senarai Penemuan Audit Dalam (NCR dan OFI) (melalui Sistem Pengurusan Audit Dalam)</u>	PT(P/O)	PAD	Portal CQA 5 Tahun	Pengarah

PGR (QMS): 4/2017	CQA	Nama Dokumen: Prosedur Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan ISO UPM Kod Dokumen: UPM/PGR/P008 <u>No. Isu: 02, No. Semakan: 04, Tarikh Kuatkuasa: 05/02/2016</u>	Nama Dokumen: Prosedur Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan ISO UPM Kod Dokumen: UPM/PGR/P008 <u>No. Isu: 02, No. Semakan: 05, Tarikh Kuatkuasa: 20/06/2017</u>																																					
		1.0 TUJUAN Prosedur ini menerangkan tatacara untuk melaksanakan Mesyuarat Kajian Semula pengurusan pada tempoh yang dirancang.	1.0 TUJUAN Prosedur ini <u>disediakan bagi tujuan</u> menerangkan tatacara untuk melaksanakan Mesyuarat Kajian Semula pengurusan pada tempoh yang dirancang.	T																																				
		3.0 DOKUMEN RUJUKAN <table><tr><th>Nombor Dokumen</th><th>Tajuk Dokumen</th></tr><tr><td>UPM/PGR/MK</td><td>Manual Kualiti</td></tr><tr><td>UPM/ISO/EMS/MK</td><td>Manual Sistem Pengurusan Alam Sekitar</td></tr><tr><td>UPM/ISMS/PGR/MP</td><td>Manual Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat</td></tr><tr><td>MS ISO 9001:2008</td><td><i>Quality Management Systems – Requirements</i></td></tr><tr><td>MS ISO 14001:2004</td><td><i>Environmental Management Systems – Requirements</i></td></tr><tr><td>ISO/IEC 27001:2013</td><td><i>Information Security Management Systems – Requirements</i></td></tr><tr><td>-</td><td>Laporan Audit</td></tr><tr><td>-</td><td>Laporan ISO Proses Pengurusan, Proses Utama, Proses Sokongan dan Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan</td></tr></table>	Nombor Dokumen	Tajuk Dokumen	UPM/PGR/MK	Manual Kualiti	UPM/ISO/EMS/MK	Manual Sistem Pengurusan Alam Sekitar	UPM/ISMS/PGR/MP	Manual Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat	MS ISO 9001:2008	<i>Quality Management Systems – Requirements</i>	MS ISO 14001:2004	<i>Environmental Management Systems – Requirements</i>	ISO/IEC 27001:2013	<i>Information Security Management Systems – Requirements</i>	-	Laporan Audit	-	Laporan ISO Proses Pengurusan, Proses Utama, Proses Sokongan dan Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan	3.0 DOKUMEN RUJUKAN <table><tr><th>Nombor Dokumen</th><th>Tajuk Dokumen</th></tr><tr><td>UPM/PGR/MK</td><td>Manual Kualiti</td></tr><tr><td>UPM/ISO/EMS/MK</td><td>Manual Sistem Pengurusan Alam Sekitar</td></tr><tr><td>UPM/ISMS/PGR/MP</td><td>Manual Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat</td></tr><tr><td><u>MS ISO 9001:2015</u></td><td><i>Quality Management Systems – Requirements</i></td></tr><tr><td>MS ISO 14001:2004</td><td><i>Environmental Management Systems – Requirements</i></td></tr><tr><td>ISO/IEC 27001:2013</td><td><i>Information Security Management Systems – Requirements</i></td></tr><tr><td>-</td><td>Laporan Audit</td></tr><tr><td>-</td><td>Laporan ISO Proses Pengurusan, Proses Utama, Proses Sokongan dan Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan</td></tr></table>	Nombor Dokumen	Tajuk Dokumen	UPM/PGR/MK	Manual Kualiti	UPM/ISO/EMS/MK	Manual Sistem Pengurusan Alam Sekitar	UPM/ISMS/PGR/MP	Manual Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat	<u>MS ISO 9001:2015</u>	<i>Quality Management Systems – Requirements</i>	MS ISO 14001:2004	<i>Environmental Management Systems – Requirements</i>	ISO/IEC 27001:2013	<i>Information Security Management Systems – Requirements</i>	-	Laporan Audit	-	Laporan ISO Proses Pengurusan, Proses Utama, Proses Sokongan dan Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan	P&T
Nombor Dokumen	Tajuk Dokumen																																							
UPM/PGR/MK	Manual Kualiti																																							
UPM/ISO/EMS/MK	Manual Sistem Pengurusan Alam Sekitar																																							
UPM/ISMS/PGR/MP	Manual Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat																																							
MS ISO 9001:2008	<i>Quality Management Systems – Requirements</i>																																							
MS ISO 14001:2004	<i>Environmental Management Systems – Requirements</i>																																							
ISO/IEC 27001:2013	<i>Information Security Management Systems – Requirements</i>																																							
-	Laporan Audit																																							
-	Laporan ISO Proses Pengurusan, Proses Utama, Proses Sokongan dan Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan																																							
Nombor Dokumen	Tajuk Dokumen																																							
UPM/PGR/MK	Manual Kualiti																																							
UPM/ISO/EMS/MK	Manual Sistem Pengurusan Alam Sekitar																																							
UPM/ISMS/PGR/MP	Manual Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat																																							
<u>MS ISO 9001:2015</u>	<i>Quality Management Systems – Requirements</i>																																							
MS ISO 14001:2004	<i>Environmental Management Systems – Requirements</i>																																							
ISO/IEC 27001:2013	<i>Information Security Management Systems – Requirements</i>																																							
-	Laporan Audit																																							
-	Laporan ISO Proses Pengurusan, Proses Utama, Proses Sokongan dan Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan																																							

6.0 PROSES TERPERINCI		Rekod/ Dokumen Rujukan
Perincian		
6.2 Rancang mesyuarat (a) Rancang pelaksanaan MKSP sekurang-kurangnya sekali dalam tempoh dua belas (12) bulan. i) Rujuk Minit MKSP yang terdahulu untuk menetapkan tarikh mesyuarat tersebut, jika berkaitan. Pastikan MKSP dilaksana selepas audit dalaman dan kajian kepuasan pelanggan/ dijalankan. (b) Lantik/lantik semula (jika perlu) setiausaha dan ahli MKSP		
6.3 Keluarkan Notis Mesyuarat (a) Keluarkan surat makluman—beserta agenda mesyuarat kepada semua ahli MKSP, sewat-lewatnya tiga puluh (30) hari sebelum tarikh mesyuarat. (b) Keluarkan notis/surat (30) hari sebelum tarikh mesyuarat.		
6.4 Kumpul dan Semak Laporan (a) Kumpul laporan daripada menepati keperluan yang ditetapkan. (b) Selaras laporan berdasarkan agenda yang ditetapkan sebelum mesyuarat.		
6.5 Tepati Keperluan. (a) Jika ya, ikut langkah 6.6. (b) Jika tidak, maklum kepada peneraju dan dapatkan semula laporan lengkap dalam tempoh tujuh (7) hari sebelum tarikh mesyuarat dan ikut langkah 6.4.		
6.6 Sedia dan edar laporan kepada ahli mesyuarat sewat-lewatnya dua (2) hari bekerja sebelum tarikh mesyuarat.		
6.7 Laksana Mesyuarat (a) Laksanakan mesyuarat jika satu per tiga dari bilangan ahli dan Naib Canselor hadir. (b) Naib Canselor adalah Pengerusi, sekiranya Pengerusi tidak dapat hadir, beliau boleh mewakilkan pada mana-mana TNC untuk mempengerusikan mesyuarat.		

6.0 PROSES TERPERINCI		Rekod/ Dokumen Rujukan
Perincian		
6.2 Rancang mesyuarat (a) Rancang pelaksanaan MKSP sekurang-kurangnya sekali dalam tempoh dua belas (12) bulan. i) <u>Kenal pasti tarikh mesyuarat mengikut kesesuaian Naib Canselor pada bulan Januari tahun berkenaan; dan</u> ii) <u>Buat pemakluman awal tarikh mesyuarat kepada ahli sewat-lewatnya 14 hari selepas kepastian tarikh mesyuarat.</u> Pastikan MKSP dilaksana selepas audit dalaman dan kajian kepuasan pelanggan/<u>maklum balas pihak berkepentingan</u> dijalankan. (b) <u>Sediakan takwim pengurusan mesyuarat sewat-lewatnya 2 bulan sebelum tarikh mesyuarat.</u> (c) Lantik/lantik semula (jika perlu) setiausaha dan ahli MKSP <u>sewat-lewatnya 3 hari bekerja sebelum notis mesyuarat dikeluarkan.</u>		
6.3 Keluarkan Notis Mesyuarat (a) Keluarkan surat <u>panggilan mesyuarat</u> beserta agenda kepada semua ahli MKSP, sewat-lewatnya tiga puluh (30) hari sebelum tarikh mesyuarat. (b) Keluarkan notis/surat (30) hari sebelum tarikh mesyuarat.		
6.4 Kumpul dan Semak Laporan (a) Kumpul laporan daripada menepati keperluan yang ditetapkan. (b) Selaras laporan berdasarkan agenda yang ditetapkan <u>sewat-lewatnya 10 (sepuluh) hari</u> sebelum mesyuarat.		
6.5 Tepati Keperluan. (a) Jika ya, ikut langkah 6.6. (b) Jika tidak, maklum kepada peneraju dan dapatkan semula laporan lengkap dalam tempoh tujuh (7) hari sebelum tarikh mesyuarat dan ikut langkah 6.4.		
6.6 Sedia dan edar laporan kepada ahli mesyuarat sewat-lewatnya <u>tiga (3)</u> hari bekerja sebelum tarikh mesyuarat.		
6.7 Laksana Mesyuarat (a) Laksanakan mesyuarat jika satu per tiga dari bilangan ahli hadir. (b) Naib Canselor adalah Pengerusi, sekiranya Pengerusi tidak dapat hadir, beliau boleh mewakilkan pada mana-mana TNC/<u>Wakil Pengurusan</u> untuk mempengerusikan mesyuarat.		

P&T

P&T

		(c) Setiausaha Mesyuarat adalah Ketua Bahagian Pengurusan Kualiti Perkhidmatan , Pusat Jaminan Kualiti (CQA). Sekiranya Setiausaha tidak hadir, Pengerusi mempunyai kuasa untuk melantik pegawai/ahli mesyuarat lain sebagai pengganti. (d) Laksanakan mesyuarat mengikut agenda sebagaimana yang dinyatakan dalam Standard ISO (Rujuk Lampiran A). (e) Pastikan minit mesyuarat mengandungi keputusan dan tindakan yang berkaitan dengan merujuk kepada <i>output</i> kajian dalam Standard Pengurusan ISO (Rujuk Lampiran A) 6.8 Sedia dan edar Minit MKSP dalam tempoh. 6.9 Pantau Pelaksanaan Tindakan (a) Laksana dan pantau, dalam tempoh yang ditentukan sebagaimana minit MKSP. (b) Dapatkan maklumbalas pelaksanaan tindakan dalam tempoh tiga (3) bulan selepas tarikh minit mesyuarat diedarkan. 6.10 Lapor Pelaksanaan Tindakan (a) Buat penyelarasan dan muatnaik laporan pelaksanaan tindakan dalam portal laman Sistem Pengurusan ISO UPM (e-ISO) dalam tempoh 14 hari bekerja . (b) Kemaskini laporan pelaksanaan tindakan dan bentang laporan dalam MKSP akan datang dalam agenda tindakan susulan.		(c) Setiausaha Mesyuarat adalah Ketua Bahagian Pengurusan Kualiti Perkhidmatan , Pusat Jaminan Kualiti (CQA). Sekiranya Setiausaha tidak hadir, Pengerusi mempunyai kuasa untuk melantik pegawai/ahli mesyuarat lain sebagai pengganti. (d) Laksanakan mesyuarat mengikut agenda sebagaimana yang dinyatakan dalam Standard ISO (Rujuk Lampiran A). (e) Pastikan minit mesyuarat mengandungi keputusan dan tindakan yang berkaitan dengan merujuk kepada <i>output</i> kajian dalam Standard Pengurusan ISO (Rujuk Lampiran A) 6.8 Sedia dan edar Minit MKSP dalam tempoh <u>14 hari bekerja/2 hari sebelum tarikh audit badan pensijilan ISO.</u> 6.9 Pantau Pelaksanaan Tindakan (a) Laksana dan pantau, dalam tempoh yang ditentukan sebagaimana minit MKSP. (b) Dapatkan maklumbalas <u>keberkesanan</u> pelaksanaan tindakan dalam tempoh tiga (3) bulan selepas tarikh minit mesyuarat diedarkan. 6.10 Lapor Pelaksanaan Tindakan (a) Buat penyelarasan dan muatnaik laporan pelaksanaan tindakan dalam portal laman Sistem Pengurusan ISO UPM (e-ISO) dalam tempoh 14 hari bekerja <u>daripada tarikh mendapat maklumbalas.</u> (b) Kemaskini laporan pelaksanaan tindakan dan bentang laporan dalam MKSP akan datang dalam agenda tindakan susulan.	P&T
--	--	---	--	---	-----

		7.0 REKOD						7.0 REKOD							
		Bil	Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod	Tanggungjawab Mengumpul dan Memfail	Tanggungjawab Menyelenggara	Tempat dan Tempoh Simpanan	Kuasa Melupus	Bil	Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod	Tanggungjawab Mengumpul dan Memfail	Tanggungjawab Menyelenggara	Tempat dan Tempoh Simpanan	Kuasa Melupus		
		1.	UPM/100-14/6/1 Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan • Surat Lantikan • Surat panggilan mesyuarat • Laporan ISO • Notis peringatan, jika berkenaan Surat edaran minit • Minit Mesyuarat kajian semula pengurusan • Laporan Pemantauan Tindakan • Petikan Minit Mesyuarat berkaitan	PT (P/O)	Setia usaha	BDR CQA 5 Tahun	Pengarah	1.	UPM/100-14/6/1 Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan • Surat Lantikan • Surat panggilan mesyuarat • Laporan ISO • Notis peringatan, jika berkenaan Surat edaran minit • Minit Mesyuarat kajian semula pengurusan • Laporan Pemantauan Tindakan • Petikan Minit Mesyuarat berkaitan	PT (P/O)	Setia usaha	Bilik Fail CQA 5 Tahun	Pengarah		
PGR (QMS): 4/2017	CQA	Nama Dokumen: Borang Tindakan Pencegahan Kod Dokumen: PGR/BR06/LTC <u>No. Isu: 02, No. Semakan: 02, Tarikh Kuatkuasa: 15/07/2013</u>						Dokumen Digugurkan						P	
PGR (QMS): 4/2017	CQA	Nama Dokumen: Senarai Utama Status Tindakan Pencegahan Kod Dokumen: PGR/SU06/SU-LTC <u>No. Isu: 02, No. Semakan: 00, Tarikh Kuatkuasa: 03/01/2011</u>						Dokumen Digugurkan						P	