

**RANGKA LAPORAN MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN (MKSP)  
SISTEM PENGURUSAN KUALITI (QMS) DAN SISTEM PENGURUSAN KESELAMATAN MAKLUMAT (ISMS) TAHUN 2021**

BIL.	AGENDA	TINDAKAN YANG PERLU DILAKUKAN	TEMPOH LAPORAN	PEGAWAI YANG BERTANGGUNGJAWAB	RUJUKAN / SUMBER
1.	<b>TINDAKAN SUSULAN MESYUARAT LEPAS [AGENDA 3.0]</b>				
	Tindakan Susulan MKSP ISO Tahun 2020	Lengkapkan/Kemaskini Status Pelaksanaan	Terkini	Semua TWP PP & TWP PTJ serta Peneraju QMS /ISMS yang berkaitan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Minit MKSP ISO - QMS dan ISMS UPM Tahun 2020</li> </ul>
2.	<b>PERUBAHAN ISU LUARAN DAN DALAMAN UNIVERSITI YANG RELEVAN DENGAN SISTEM ISO [AGENDA 4.0]</b>				
a.	Perubahan Isu Luaran dan Dalaman Universiti yang Relevan dengan Sistem Pengurusan Kualiti (QMS)	Penyediaan laporan	Terkini	Ketua Bahagian Pengurusan Kualiti Perkhidmatan, CQA	Laporan Penilaian Risiko Operasi UPM (e-OPRISK)
b.	Perubahan Isu Luaran dan Dalaman Universiti yang Relevan dengan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS)	Penyediaan laporan	Terkini	TWP ISMS & Penyelaras ISMS, CQA	Dokumen Panduan ISMS, Mesyuarat JK Kualiti & Mesyuarat JK Kerja ISMS
3.	<b>KEPUASAN PELANGGAN &amp; MAKLUM BALAS PIHAK BERKEPENTINGAN [AGENDA 5.0]</b>				
a.	Kepuasan Pelanggan dan Maklum Balas Pihak Berkepentingan QMS	Penyediaan Laporan Maklumbalas Pelanggan (Pelanggan Dalam dan Luar)	2020 - Terkini	Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti (PKPU)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistem Maklumbalas Pelanggan (U- RESPONS)</li> <li>Laporan Maklum balas pelanggan/pihak berkepentingan</li> <li>Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan UPM</li> </ul>
b.	Maklum balas Pihak Berkepentingan ISMS	Penyediaan laporan	Terkini	Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti (PKPU)	U-Respons dan kaedah komunikasi lain yang bersesuaian

BIL.	AGENDA	TINDAKAN YANG PERLU DILAKUKAN	TEMPOH LAPORAN	PEGAWAI YANG BERTANGGUNGJAWAB	RUJUKAN / SUMBER	
4.	<b>MAKLUMAT PRESTASI DAN KEBERKESANAN QMS &amp; ISMS [AGENDA 6.0]</b>					
a.	<b>[Agenda 6.1] Pencapaian Objektif Kualiti</b>	<b>[Agenda 6.1(a)]</b> Pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI) 2020 dan Penetapan KPI 2021	Penyediaan laporan	Q4 2020 & Q1 – Q3 2021	Urus Setia PSPK	Laporan KPI UPM
		<b>[Agenda 6.1(b)]</b> Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras 2020	Penyediaan laporan	Terkini	Urus Setia CQA	Laporan Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras
		<b>[Agenda 6.1(c)]</b> Pencapaian Piagam Pelanggan 2020 : i. Proses Utama Universiti; ii. Proses Sokongan dan Operasi Sokongan	Penyediaan laporan	Terkini	Urus Setia PSPK	Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan
		<b>[Agenda 6.1(d)]</b> Pencapaian Objektif Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) 2020	Penyediaan laporan	Pencapaian 2020	TWP ISMS & Penyelaras ISMS, CQA	Laporan Pencapaian Objektif ISMS UPM & Mesyuarat JK Kualiti

BIL.	AGENDA		TINDAKAN YANG PERLU DILAKUKAN	TEMPOH LAPORAN	PEGAWAI YANG BERTANGGUNGJAWAB	RUJUKAN / SUMBER
b.	<b>[Agenda 6.2]</b> Ketakakuran dan Tindakan Pembetulan	<b>[Agenda 6.2(a)]</b> Ketakakuran dan Tindakan Pembetulan QMS	Penyediaan laporan	17 November 2020 - 31 Oktober 2021	Urus Setia CQA	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Analisis Pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI) UPM 2020</li> <li>ii. Analisis Pencapaian PelanTindakan Peringkat Fungsian dan Aras 2020</li> <li>iii. Laporan Penemuan Audit Dalaman QMS 2021</li> <li>iv. Analisis Pencapaian Piagam Pelanggan Tahun 2020</li> <li>v. Analisis Aduan Pelanggan / Pihak Berkepentingan 2020</li> </ul>
		<b>[Agenda 6.2(b)]</b> Ketakakuran dan Tindakan Pembetulan ISMS	Penyediaan laporan	17 November 2020 - 31 Oktober 2021	TWP ISMS & Penyelaras ISMS, CQA	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Analisis Pencapaian Objektif Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) 2020</li> <li>ii. Laporan Penemuan Audit Dalaman QMS 2021</li> <li>iii. Analisis Aduan Pelanggan / Pihak Berkepentingan 2020</li> </ul>

BIL.	AGENDA		TINDAKAN YANG PERLU DILAKUKAN	TEMPOH LAPORAN	PEGAWAI YANG BERTANGGUNGJAWAB	RUJUKAN / SUMBER
c.	<b>[Agenda 6.3] Penemuan Audit</b>	<b>[Agenda 6.3(a)]</b> Audit SIRIM 2020 i. Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) ii. Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS)	Penyediaan laporan	2020	Penyelaras Audit (PAD)	i. Laporan Audit Semakan 2 QMS SIRIM ii. Laporan Audit Semakan 2 ISMS SIRIM
		<b>[Agenda 6.3(b)]</b> Audit Dalaman 2021 i. Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) ii. Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS)	Penyediaan laporan	Terkini	Penyelaras Audit (PAD)	i. Laporan Audit Dalaman QMS PTJ 2021 ii. Laporan Audit Dalaman ISMS PTJ 2021
d.	<b>[Agenda 6.4] Prestasi Penyedia Luar</b>		Penyediaan Laporan	2020	TWP Pejabat Bursar	Laporan keseluruhan penilaian prestasi pembekal
5.	<b>KECUKUPAN SUMBER [AGENDA 7.0]</b>					
a.	<b>[Agenda 7.1] Sokongan Sumber Manusia</b>		Penyediaan laporan	Terkini	TWP Pejabat Pendaftar	Keberkesanan tindakan yang diambil berasaskan Strategi dan Penambahbaikan Sumber Manusia
b.	<b>[Agenda 7.2] Sokongan Sumber Kewangan</b>		Penyediaan laporan	Terkini	TWP Pejabat Bursar	Perancangan, Peruntukan Kewangan untuk ISO dan Penjanaan Pendapatan

BIL.	AGENDA	TINDAKAN YANG PERLU DILAKUKAN	TEMPOH LAPORAN	PEGAWAI YANG BERTANGGUNGJAWAB	RUJUKAN / SUMBER
6.	<b>PENGURUSAN RISIKO, PENILAIAN DAN KEBERKESANAN TINDAKAN [AGENDA 8.0]</b>				
a.	<b>[Agenda 8.1]</b> Kebekesanan Tindakan bagi Menangani Risiko Strategik UPM	Penyediaan laporan	Terkini	Timbalan Pengarah, Pusat Strategi dan Perhubungan Korporat	Laporan Penilaian Risiko Staretgik UPM
b.	<b>[Agenda 8.2]</b> Kebekesanan Tindakan bagi Menangani Risiko dan Peluang Sistem Pengurusan Kualiti (QMS)	Penyediaan laporan	Terkini	Ketua Bahagian Pengurusan Kualiti Perkhidmatan, CQA	Laporan Penilaian Risiko Operasi UPM
c.	<b>[Agenda 8.3]</b> Hasil Penilaian Risiko dan Pelan Pemulihan Risiko Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS)	Penyediaan Laporan	Terkini	TWP ISMS dan Penyelaras ISMS, CQA	Mesyuarat JK Kualiti, Mesyuarat JK Kerja ISMS & Laporan Risiko dalam MyRAM
7.	<b>[Agenda 9.0]</b> Peluang Penambahbaikan a. Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) b. Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS)	Senaraikan Peluang Penambahbaikan di peringkat Peneraju Proses menggunakan format laporan yang ditetapkan	QMS & ISMS: 17 November 2020 hingga 31 Oktober 2021	Peneraju KPI UPM, Peneraju Proses QMS & Peneraju Proses ISMS	- Hasil daripada pemantauan proses atau produk/ perkhidmatan - Mana-mana mesyuarat/ keputusan di peringkat Peneraju Proses <b>Nota :</b> Tidak termasuk peluang penambahbaikan (OFI) hasil daripada Audit Dalaman.