



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI



**Universiti
Putra
Malaysia**



AGENDA 6.2: Ketakakuran dan Tindakan Pembetulan

Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) ISO Tahun 2021

19 November 2021 | 9.00 pagi | MENERUSI APLIKASI ZOOM MEETING

 UniPutraMalaysia

 @uputramalaysia

 uniputramalaysia

 universitiputramalaysia

LATAR BELAKANG

Ketakakuran dan tindakan pembetulan dilaksanakan berdasarkan **keperluan Standard** Sistem Pengurusan Kualiti (QMS)

ISO 9001:2015 klausa 10.2

dan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS)

ISO/IEC 27001:2013 klausa

10.1, dan perlu dilaporkan dalam MKSP bagi mematuhi

Klausa 9.3.



SUMBER KETAKAKURAN/TINDAKAN PEMBETULAN

Sistem Pengurusan Kualiti (QMS)

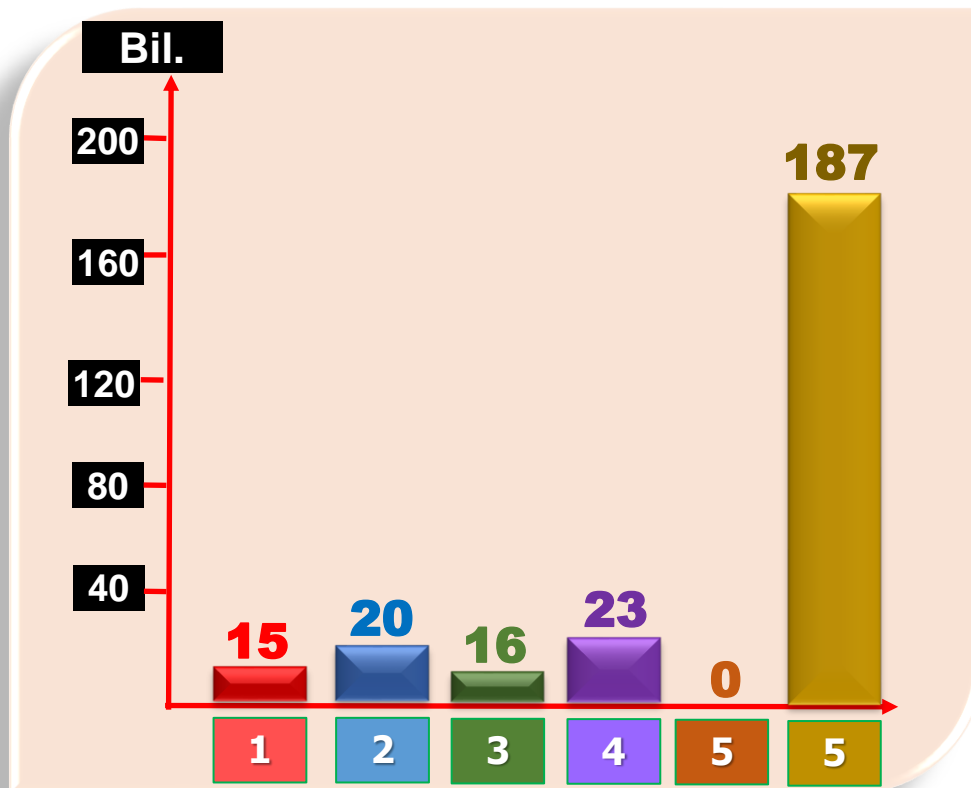
1. Petunjuk Prestasi Utama (KPI) UPM yang tidak mencapai sasaran;
2. Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras yang tidak mencapai sasaran;
3. Piagam Pelanggan yang tidak mencapai sasaran;
4. Aduan Pelanggan;
5. Laporan Ketakakuran (NCR) Audit SIRIM;
6. Laporan Ketakakuran (NCR) Audit Dalaman.

Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS)

1. Objektif ISMS yang tidak mencapai sasaran;
2. Aduan Pelanggan/pihak berkepentingan berkaitan ISMS;
3. Laporan Ketakakuran (NCR) Audit SIRIM;
4. Laporan Ketakakuran (NCR) Audit Dalaman.

BILANGAN KETAKAKURAN/TINDAKAN PEMBETULAN

QMS



Bil. Ketakakuran/tidak mencapai sasaran

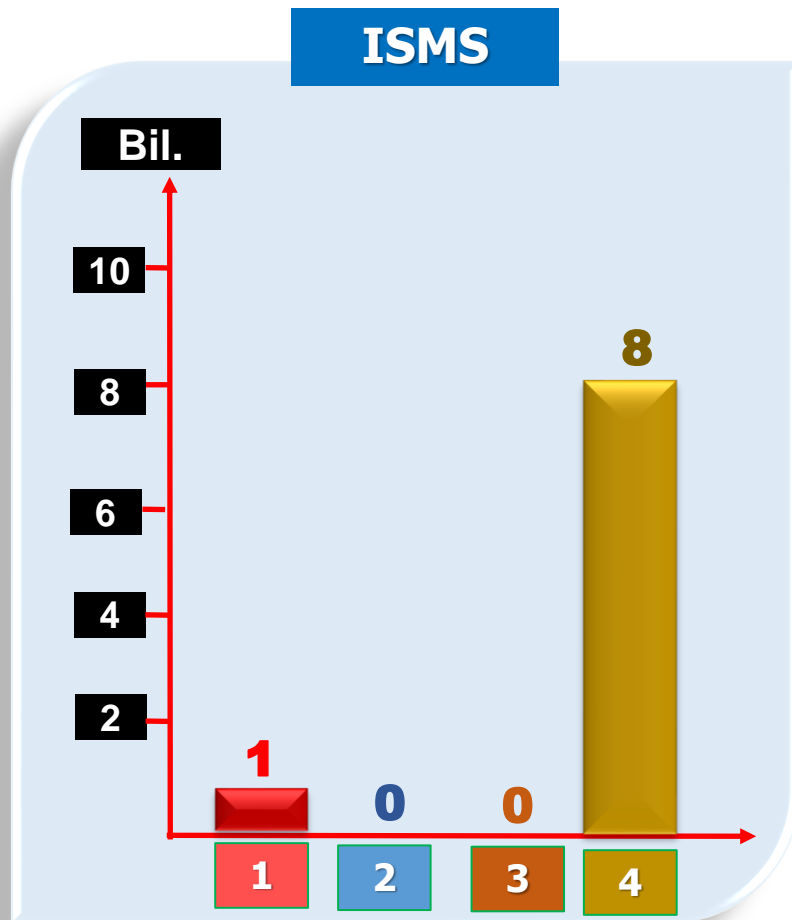
- 1 Petunjuk Prestasi Utama (KPI) UPM Q4/2020
- 2 Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras Q4/2020
- 3 Piagam Pelanggan Q4/2020
- 4 Aduan Pelanggan Q4/2020 *Data dalam uRespon
- 5 Laporan Ketakakuran (NCR) Audit SIRIM tahun 2020
- 6 Laporan Ketakakuran (NCR) Audit Dalaman tahun 2021

261

Tindakan pembetulan dikenal pasti dan **diambil tindakan** bagi memastikan sasaran yang ditetapkan adalah **tercapai** atau ketidakakuran **tidak berulang**.



BILANGAN KETAKAKURAN/TINDAKAN PEMBETULAN



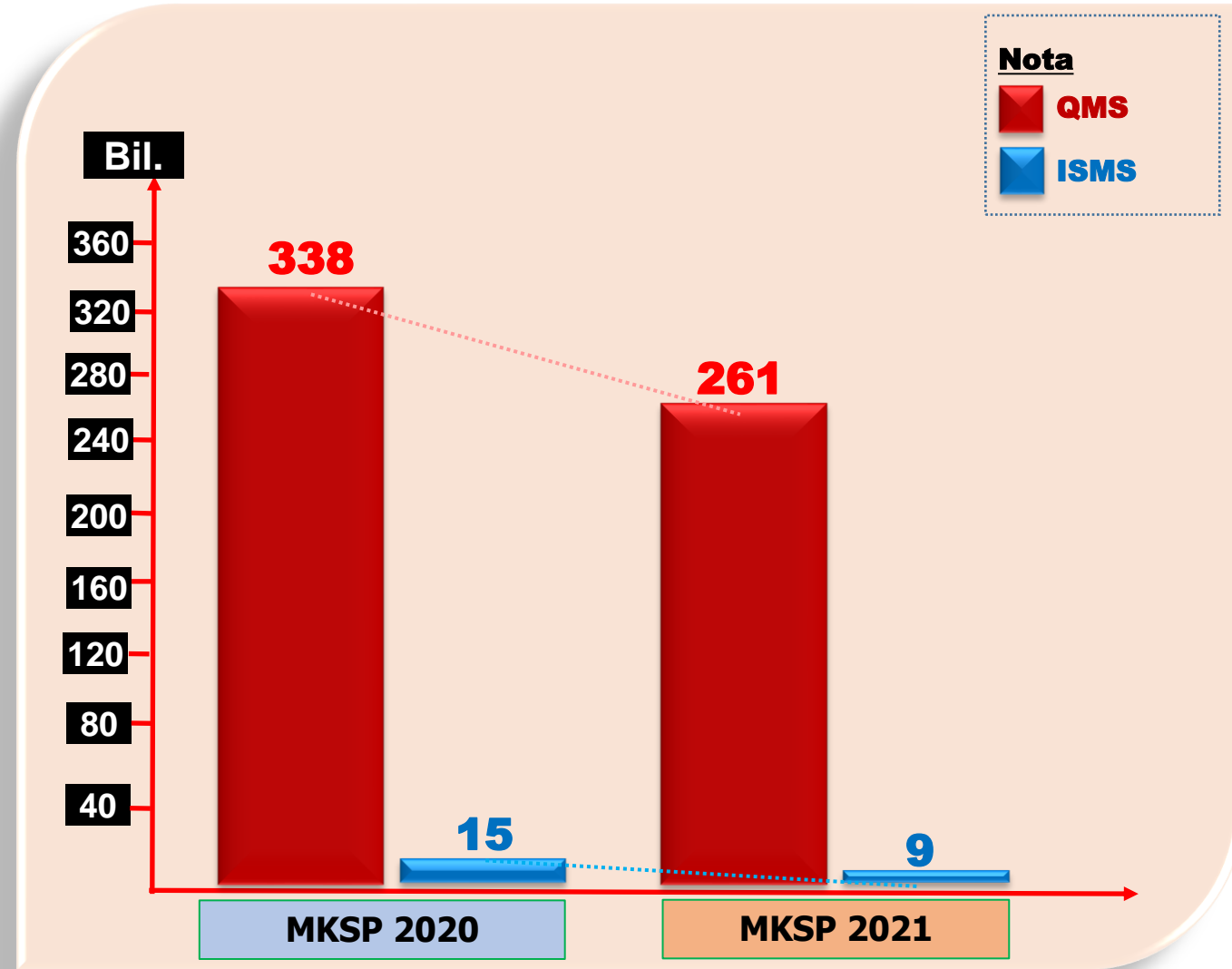
Bil. Ketakakuran/tidak mencapai sasaran

- 1 **Objektif ISMS Q4/2020**
- 2 **Aduan Pelanggan/Pihak Berkepentingan dengan ISMS**
- 3 **Laporan Ketakakuran (NCR) Audit SIRIM ISMS tahun 2020**
- 4 **Laporan Ketakakuran (NCR) Audit Dalaman ISMS tahun 2021**

9

Tindakan pembetulan dikenal pasti dan **diambil tindakan** bagi memastikan sasaran yang ditetapkan adalah **tercapai** atau ketidakakuran **tidak berulang**.

PERBANDINGAN LAPORAN KETAKAKURAN PADA MKSP 2020 & 2021



PEMANTAUAN STATUS KETAKAKURAN/TINDAKAN PEMBETULAN

Bengkel KPI UPM



Kekerapan: 4 kali/tahun

Pemantauan: • KPI UPM

Mesyuarat JK Kualiti UPM



3 kali/tahun

- Pelan Fungsian UPM
- Piagam Pelanggan UPM
- Aduan Pelanggan UPM
- Penemuan Audit SIRIM
- Penemuan Audit Dalam

Mesyuarat JK Kerja ISMS



2 kali/tahun

- Objektif ISMS
- Aduan Pihak Berkepentingan ISMS

Mesyuarat Pengurusan PTJ



Mengikut takwim PTJ

- Pelan Fungsian Peneraju
- Piagam Pelanggan PTJ
- Aduan PTJ
- Penemuan Audit SIRIM PTJ
- Penemuan Audit Dalam PTJ



Mesyuarat diminta mengambil makluman dan perhatian:

- 1. keperluan melaksanakan tindakan pembetulan** bagi ketakakuran yang berlaku dan melaporkan dalam MKSP bagi mematuhi keperluan Standard QMS MS ISO 9001:2015 dan ISMS MS ISO/IEC 27001:2013;
- 2. bilangan ketakakuran** yang direkodkan pada MKSP 2021 adalah sebanyak 261 ketakakuran QMS dan 9 ketakakuran ISMS;
- 3. tindakan pembetulan yang telah dikenal pasti** dipantau secara berkala melalui Bengkel Pencapaian KPI UPM, Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti UPM, Mesyuarat Jawatankuasa Kerja ISMS dan Mesyuarat Pengurusan di PTJ.







UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI




Terima Kasih

 UniPutraMalaysia

 @uputramalaysia

 uniputramalaysia

 universitiputramalaysia

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN
BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE