

**RANGKA LAPORAN MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN (MKSP)  
SISTEM PENGURUSAN KUALITI (QMS) DAN SISTEM PENGURUSAN KESELAMATAN MAKLUMAT (ISMS) TAHUN 2022**

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 2021	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 2021</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)	2021 - 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) 2021 dan Penetapan KPI 2022	Penyediaan laporan	Q4 2021 & Q1 – Q2/Q3 2022	Urus Setia PSPK	Laporan KPI UPM
<b>[Agenda 6.1(b)]</b> Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras 2021		Penyediaan laporan	Terkini	Urus Setia CQA	Laporan Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras	
<b>[Agenda 6.1(c)]</b> Pencapaian Piagam Pelanggan 2021 : 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 2021	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	20 November 2021 - 31 Ogos 2022	Urus Setia CQA	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Analisis Pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI) UPM 2021</li> <li>ii. Analisis Pencapaian PelanTindakan Peringkat Fungsian dan Aras 2021</li> <li>iii. Laporan Penemuan Audit Dalaman QMS 2022</li> <li>iv. Analisis Pencapaian Piagam Pelanggan Tahun 2021</li> <li>v. Analisis Aduan Pelanggan / Pihak Berkepentingan 2021</li> </ul>
		<b>[Agenda 6.2(b)]</b> Ketakakuran dan Tindakan Pembetulan ISMS	Penyediaan laporan	20 November 2021 - 31 Ogos 2022	TWP ISMS & Penyelaras ISMS, CQA	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Analisis Pencapaian Objektif Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) 2021</li> <li>ii. Laporan Penemuan Audit Dalaman QMS 2022</li> <li>iii. Analisis Aduan Pelanggan / Pihak Berkepentingan 2021</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 2021 i. Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) ii. Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS)	Penyediaan laporan	2021	Penyelaras Audit (PAD)	i. Laporan Audit Pensijilan Semula QMS SIRIM ii. Laporan Audit Pensijilan Semula ISMS SIRIM
		<b>[Agenda 6.3(b)]</b> Audit Dalaman 2022 i. Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) ii. Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS)	Penyediaan laporan	Terkini	Penyelaras Audit (PAD)	i. Laporan Audit Dalaman QMS PTJ 2022 ii. Laporan Audit Dalaman ISMS PTJ 2022
d.	<b>[Agenda 6.4] Prestasi Penyedia Luar</b>		Penyediaan Laporan	2021	TWP Pejabat Bursar	Laporan keseluruhan penilaian prestasi pembekal
5.	<b>KECUKUPAN SUMBER [AGENDA 7.0]</b>					
a.	<b>[Agenda 7.1]</b> Sokongan Sumber Manusia		Penyediaan laporan	Terkini	TWP Pejabat Pendaftar	Keberkesanan tindakan yang diambil berasaskan Strategi dan Penambahbaikan Sumber Manusia
b.	<b>[Agenda 7.2]</b> Sokongan Sumber Kewangan		Penyediaan laporan	Terkini	TWP Pejabat Bursar	Perancangan, Peruntukan Kewangan untuk ISO dan Penjanaaan 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: 20 November 2021 - 31 Ogos 2022	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.