

**CADANGAN RANGKA PENYEDIAAN LAPORAN MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN (MKSP) UPM 2018
SISTEM PENGURUSAN KUALITI (SPK/QMS) KALI KELAPAN**

BIL.	AGENDA		TINDAKAN YANG PERLU DILAKUKAN	TEMPOH LAPORAN	PEGAWAI YANG BERTANGGUNGJAWAB	RUJUKAN / SUMBER
1.	Tindakan Susulan Mesyuarat Lepas [AGENDA 3.0]	[Agenda 3.0] Tindakan Susulan MKSP ISO UPM Kali Kedua (QMS Kali Ketujuh)	Lengkapkan/Kemaskini Status Pelaksanaan	Terkini	Semua TWP PP & TWP PTJ serta Peneraju QMS	Minit MKSP ISO UPM Kali Kedua Tahun 2017
2.	Perubahan Isu Luaran dan Dalaman Universiti yang Relevan Terhadap SPK [AGENDA 4.0]		Penyediaan laporan	Terkini	Ketua Bahagian Pengurusan Kualiti Perkhidmatan, CQA	Manual Kualiti UPM
3.	Prestasi Proses, Keakuran dan Keberkesanan SPK [AGENDA 5.0]					
3.1	[Agenda 5.1] Maklum balas pelanggan/Pihak Berkepentingan	[Agenda 5.1(a)] Maklumbalas Pelanggan	Penyediaan Laporan Maklumbalas Pelanggan (Pelanggan Dalam dan Luar)	16 Ogos 2017 – 31 Mac 2018	Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti (PKPU)	Sistem Maklumbalas Pelanggan (U-RESPONS)
		[Agenda 5.1(b)] Maklumbalas Pihak Berkepentingan	Penyediaan Laporan	Terkini	PKPU	Laporan Maklum balas pelanggan
3.2	[Agenda 5.2] Kajian Kepuasan Pelanggan		Penyediaan Laporan	Terkini	PKPU	Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan UPM

BIL.	AGENDA		TINDAKAN YANG PERLU DILAKUKAN	TEMPOH LAPORAN	PEGAWAI YANG BERTANGGUNGJAWAB	RUJUKAN / SUMBER
3.3	[Agenda 5.3] Pencapaian Objektif Kualiti SPK	[Agenda 5.3(a)] Pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI) 2017 dan Penetapan KPI 2018	Penyediaan laporan	Q4 2017 & Q1 2018	Urus Setia COSCOMM	Laporan KPI UPM
		[Agenda 5.3(b)] Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras 2017	Penyediaan laporan	Terkini	Urus Setia CQA	Laporan Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras
		[Agenda 5.3(c)] Pencapaian Piagam Pelanggan 2017 : i. Proses Utama Universiti; ii. Proses Sokongan dan Operasi Sokongan	Penyediaan laporan	Terkini	Urus Setia COSCOMM	Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan

LAMPIRAN 1

BIL.	AGENDA	TINDAKAN YANG PERLU DILAKUKAN	TEMPOH LAPORAN	PEGAWAI YANG BERTANGGUNGJAWAB	RUJUKAN / SUMBER	
3.4	[Agenda 5.4] Ketakakuran dan Tindakan Pembetulan	[Agenda 5.4(a)] Status Kawalan Ketakakuran	Penyediaan laporan menggunakan format laporan yang ditetapkan	16 Ogos 2017 – 31 Mac 2018	Peneraju Proses QMS	Hasil Pemantauan Proses atau Produk/ Perkhidmatan (semakan sendiri)
		[Agenda 5.4(b)] Status Tindakan Pembetulan	Penyediaan laporan menggunakan format laporan yang ditetapkan	16 Ogos 2017 – 31 Mac 2018	Peneraju Proses QMS dan Urus Setia CQA	<ul style="list-style-type: none"> - Analisis Pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI) UPM 2017 - Analisis Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras 2017 - Hasil Pemantauan Proses atau produk/ Perkhidmatan (semakan sendiri) - Analisis Pencapaian Piagam Pelanggan Tahun 2017.
3.5	[Agenda 5.5] Penemuan Audit	[Agenda 5.5(a)] Laporan Keberkesanan Penutupan Audit Pemantauan 2 oleh SIRIM	Penyediaan laporan	2017	Penyelaras Audit (PAD)	Laporan Audit Pemantauan Semakan 2 SIRIM
		[Agenda 5.5(b)] Laporan Audit Dalaman QMS 2018	Penyediaan laporan	Terkini	Ketua Juruaudit Dalaman QMS UPM 2018	Laporan Audit Dalaman QMS 2018
3.6	[Agenda 5.6] Prestasi Penyedia Luar	Penyediaan Laporan	2017	TWP Pejabat Bursar	Laporan keseluruhan penilaian prestasi pembekal luar	

LAMPIRAN 1

BIL.	AGENDA		TINDAKAN YANG PERLU DILAKUKAN	TEMPOH LAPORAN	PEGAWAI YANG BERTANGGUNGJAWAB	RUJUKAN / SUMBER
4.	[Agenda 6.0] Kecukupan Sumber	[Agenda 6.1] Sokongan Sumber Manusia	Penyediaan laporan	Terkini	TWP Pejabat Pendaftar	1. Keberkesanan tindakan yang diambil berasaskan Strategi dan Penambahbaikan Sumber Manusia 2. Penyediaan pekerja yang kompeten
		[Agenda 6.2] Sokongan Sumber Kewangan	Penyediaan laporan	Terkini	TWP Pejabat Bursar	Selain keperluan bayaran caj/bayaran audit, perlu juga ambil kira peruntukan kewangan lain seperti keperluan pekerja kompeten, penyelenggaraan, kalibrasi dan lain-lain
5.	[Agenda 7.0] Keberkesanan Tindakan bagi Menyatakan Risiko dan Peluang		Penyediaan laporan	Terkini	Ketua Bahagian Pengurusan Kualiti Perkhidmatan, CQA	Laporan kawlan risiko pengurusan kualiti
6.	[Agenda 8.0] Peluang Penambahbaikan		Senaraikan Peluang Penambahbaikan di peringkat Peneraju Proses menggunakan format laporan yang ditetapkan	15 Ogos 2017 – 30 Mac 2018	Peneraju KPI UPM, Peneraju Proses QMS	<ul style="list-style-type: none"> - Hasil daripada pemantauan proses atau produk/ perkhidmatan (semakan sendiri) - Hasil penilaian kepatuhan alam sekitar - Mana-mana mesyuarat/ keputusan di peringkat Peneraju Proses