

CADANGAN RANGKA PENYEDIAAN LAPORAN MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN (MKSP) UPM 2019

SISTEM PENGURUSAN KUALITI (SPK/QMS) KALI KE-9

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 Ke-8)	Lengkapkan/Kemaskini Status Pelaksanaan	Terkini	Semua TWP PP & TWP PTJ serta Peneraju QMS	Minit MKSP ISO UPM Tahun 2018
2.	Perubahan Isu Luaran dan Dalaman Universiti yang Relevan Dengan SPK [AGENDA 4.0]		Penyediaan laporan	Terkini	Ketua Bahagian Pengurusan Kualiti Perkhidmatan, CQA	Laporan Penilaian Risiko Operasi UPM (e-OPRISK)
3.	Maklumat Prestasi dan Keberkesanan SPK [AGENDA 5.0]					
3.1	[Agenda 5.1] Kepuasan Pelanggan & Maklum Balas Pihak Berkepentingan		Penyediaan Laporan Maklumbalas Pelanggan (Pelanggan Dalam dan Luar)	2018 - Terkini	Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti (PKPU)	<ul style="list-style-type: none"> • Sistem Maklumbalas Pelanggan (U-RESPONS) • Laporan Maklum balas pelanggan/pihak berkepentingan • Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan UPM

BIL.	AGENDA	TINDAKAN YANG PERLU DILAKUKAN	TEMPOH LAPORAN	PEGAWAI YANG BERTANGGUNGJAWAB	RUJUKAN / SUMBER	
3.2	[Agenda 5.2] Pencapaian Objektif Kualiti SPK	[Agenda 5.2(a)] Pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI) 2018 dan Penetapan KPI 2019	Penyediaan laporan	Q4 2018 & Q1 2019	Urus Setia COSCOMM	Laporan KPI UPM
		[Agenda 5.2(b)] Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras 2018	Penyediaan laporan	Terkini	Urus Setia CQA	Laporan Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras
		[Agenda 5.2(c)] Pencapaian Piagam Pelanggan 2018 : i. Proses Utama Universiti; ii. Proses Sokongan dan Operasi Sokongan	Penyediaan laporan	Terkini	Urus Setia COSCOMM	Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan

BIL.	AGENDA		TINDAKAN YANG PERLU DILAKUKAN	TEMPOH LAPORAN	PEGAWAI YANG BERTANGGUNGJAWAB	RUJUKAN / SUMBER
3.3	[Agenda 5.4] Penemuan Audit	[Agenda 5.4(a)] Audit SIRIM 2018	Penyediaan laporan	2018	Penyelaras Audit (PAD)	Laporan Audit Pensijilan Semula SIRIM
		[Agenda 5.4(b)] Audit Dalaman 2019	Penyediaan laporan	Terkini	Penyelaras Audit (PAD)	Laporan Audit Dalaman QMS PTJ 2019
3.4	[Agenda 5.5] Prestasi Penyedia Luar		Penyediaan Laporan	2018	TWP Pejabat Bursar	Laporan keseluruhan penilaian prestasi pembekal
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 Menangani Risiko dan Peluang		Penyediaan laporan	Terkini	Ketua Bahagian Pengurusan Kualiti Perkhidmatan, CQA	Laporan Penilaian Risiko Operasi UPM – Sistem Pengurusan Kualiti (QMS e-OPRISK)

BIL.	AGENDA	TINDAKAN YANG PERLU DILAKUKAN	TEMPOH LAPORAN	PEGAWAI YANG BERTANGGUNGJAWAB	RUJUKAN / SUMBER
6.	[Agenda 8.0] Peluang Penambahbaikan	Senaraikan Peluang Penambahbaikan di peringkat Peneraju Proses menggunakan format laporan yang ditetapkan	2 April 2018 – 30 Julai 2019	Peneraju KPI UPM, Peneraju Proses QMS	<ul style="list-style-type: none"> - Hasil daripada pemantauan proses atau produk/ perkhidmatan - Mana-mana mesyuarat/ keputusan di peringkat Peneraju Proses <p>Nota : Tidak termasuk peluang penambahbaikan (OFI) hasil daripada Audit Dalaman.</p>